CERTIFICADO DE TRADUÇÃO

No dia catorze de junho de dois mil e vinte e um, no meu escritório sito na Rua Doutor Francisco Portal e Silva, n.º 46, freguesia de Cesar, concelho de Oliveira de Azeméis, perante mim, Carlos Bastos, Advogado, portador da cédula profissional 5429P, compareceu Ana Marisa Ramos Albergaria, solteira, natural de S. Pedro de Castelões, Vale de Cambra, residente na Rua Frei Caetano Brandão, n.º 287, 3º Dt.º 3720-265 Oliveira de Azeméis, titular do Cartão de Cidadão n.º 12090954 5 ZX0, válido até 03-08-2021, emitido pela República Portuguesa, o que verifiquei e restituí, que me apresentou a presente ***Tradução em língua portuguesa***, que vai em anexo e é composta por 668 (seiscentas e sessenta e oito) páginas por mim numeradas e rubricadas, escritas em folhas frente e verso, por mim numeradas e rubricadas, do documento escrito em língua espanhola, afirmando a mesma, sob compromisso de honra que o texto foi fielmente traduzido e está conforme o original.===

O documento original em língua espanhola, por sua vez, fica anexo à sua Tradução para língua portuguesa e ao presente certificado.===

REGISTADO A: 2021-06-14 10:17 COM O Nº: 5429P/2007
Poderá consultar este registo em http://oa.pt/atos usando o código 36616534-479762

A TRADUTORA:

Ana Marisa Ramos Albergaria

O ADVOGADO:

CARLOS BASTOS
ADVOGADO
Rua Dr. Francisco Portal e Silva, n.º 46
3700-638 Cesar
C. P. 5429 P
Telf/Fax. 256851167 * Telm. 919002130

ORDEM DOS ADVOGADOS

REGISTO ONLINE DOS ACTOS DOS ADVOGADOS
Artigo 38.º do Decreto-Lei n.º 76-A/2006, de 29-03
Portaria n.º657-B/2006, de 29-06

Dr.(a) Carlos Bastos
CÉDULA PROFISSIONAL: 5429P
IDENTIFICAÇÃO DA NATUREZA E ESPÉCIE DO ACTO
Certificação de traduções de documentos
IDENTIFICAÇÃO DOS INTERESSADOS
Ana Maria Ramos Albergaria
BI nº. 12090954
EXECUTADO A: 2021-06-14 10:13
REGISTADO A: 2021-06-14 10:17
COM O Nº: 5429P/2007

Poderá consultar este registo em http://oa.pt/atos
usando o código 36616534-479762

CARLOS
Rua Dr. F
Tel/Fax. 256851



Contas anuais
do Grupo CaixaBank

2020

Contas anuais consolidadas e Relatório de Gestão consolidado que o Conselho de Administração, na reunião de 18 de fevereiro de 2021, deliberou apresentar à Assembleia Geral de Acionistas

CaixaBank

Relatório de auditoria de contas anuais consolidadas emitido por um revisor oficial independente

Aos acionistas da CaixaBank, S.A.:

Relatório das contas anuais consolidadas

Parecer

Auditámos as contas anuais consolidadas da CaixaBank, S.A. (Sociedade dominante) e sociedades subsidiárias (o Grupo), que compreendem o balanço efetuado a 31 de dezembro de 2020, a conta de lucros e perdas, as alterações no capital próprio, a demonstração de fluxos de caixa e o respetivo relatório, todos eles consolidados, correspondentes ao exercício terminado na referida data.

Na nossa opinião, as contas anuais consolidadas anexas transmitem, em todos os aspetos significativos, a imagem fiel do património e da situação financeira do Grupo, a 31 de dezembro de 2020, assim como dos seus resultados e fluxos de caixa, todos eles consolidados, correspondentes ao exercício terminado na referida data, em conformidade com as Normas Internacionais de Informação Financeira, adotadas pela União Europeia (NIIF-UE) e com as restantes disposições do quadro normativo de informação financeira aplicáveis em Espanha.

Fundamentação do parecer

Levámos a cabo a nossa auditoria em conformidade com o regulamento da atividade de auditoria de contas vigente em Espanha. As nossas responsabilidades, à luz do dito regulamento, são descritas adiante, na secção *Responsabilidades do revisor oficial relativamente à auditoria das contas anuais consolidadas*, no nosso relatório.

Somos independentes do Grupo, em concordância com os requisitos éticos (incluindo os referentes à independência) aplicáveis à nossa auditoria de contas anuais consolidadas em Espanha, segundo exige o regulamento da atividade de auditoria de contas. Neste sentido, não prestámos outros serviços para além dos referentes à auditoria de contas, nem se proporcionaram situações ou circunstâncias que, de acordo com o estabelecido no regulamento supracitado, tenham afetado ou comprometido a independência necessária.

Consideramos que a prova de auditoria que obtivemos proporciona uma base suficiente e adequada ao nosso parecer.

Questões-chave da auditoria

As questões-chave da auditoria correspondem àquelas questões que, segundo o nosso juízo profissional, se destacaram como as mais significativas no âmbito da nossa auditoria das contas anuais consolidadas do período atual. Estas questões foram abordadas no contexto da nossa auditoria das contas anuais consolidadas, em conjunto, tendo servido à formação do nosso parecer sobre estas últimas, e não exprimimos um parecer separado acerca dessas questões.

R. M. Madrid, folha 87.250-1. fólio 7fi, tomo 0.267, livro 8 054, secção 3'
Inscrita no R.O A C. com o número 50242 - CIF: B-79 0312u0

Questões-chave da auditoria	Modo como foram abordadas na auditoria
Imparidade por risco de crédito dos ativos financeiros pelo custo amortizado e dos ativos imobiliários procedentes de adjudicações A determinação da imparidade por risco de crédito e de ativos imobiliários procedentes de adjudicações baseia-se em modelos de cálculo internos de perda esperada. No âmbito da crise da Covid-19, aumentou a complexidade inerente às estimativas de imparidade por risco de crédito, devido às adaptações a que foram sujeitos os modelos internos, a fim de incorporarem novas assunções e elementos de juízo, tais como as medidas de flexibilização contabilística na aplicação dos critérios de classificação por fases (*staging*) das operações realizadas ao abrigo de moratórias, a consideração das garantias nas operações com aval governamental, ou a consideração dos ajustes aos modelos em prol da sua adaptação aos novos cenários macroeconómicos. Esta estimativa requer uma elevada componente de juízo por parte da direção, e constitui uma das estimativas mais significativas e complexas na preparação das contas anuais consolidadas anexas, pelo que foi considerada uma das questões-chave da auditoria. Para além dos já assinalados, os principais juízos e estimativas realizados pela direção foram os seguintes: • Os critérios de identificação e classificação por fases (*staging*) dos ativos deteriorados ou ativos com incremento significativo de risco, incluido os critérios adicionais estabelecidos no contexto da Covid-19, e que, entre outros, afetam aqueles que se consideraram na avaliação das operações feitas ao abrigo de medidas de moratória, assim como as concedidas com aval governamental. • • A construção dos parâmetros para os modelos internos de probabilidade de incumprimento (PD – *probability of default*) e de gravidade da perda em caso de incumprimento (LGD — *loss given default).*	O nosso trabalho incluiu a participação de especialistas internos em modelos de risco de crédito e de avaliação de ativos imobiliários procedentes de adjudicações, e centrou-se na análise, avaliação e verificação do controlo interno, bem como na realização de provas detalhadas sobre a estimativa de imparidade. Quanto ao sistema de controlo interno, ponderámos o processo de estimativa de imparidade por risco de crédito, e realizámos provas atinentes à adequação dos controlos nas várias fases do processo, concedendo especial atenção à determinação e aprovação dos ajustes aos modelos, com vista à sua adaptação aos novos cenários macroeconómicos e aos processos de concessão de moratórias e avais governamentais, no quadro da Covid-19. Também foram sujeitos a revisão a avaliação periódica dos alertas de acompanhamento do risco de crédito, assim como a realização efetiva do processo de revisão periódico de expedientes de créditos, visando o acompanhamento da sua classificação e, quando aplicável, o registo de imparidade. Adicionalmente, realizámos provas detalhadas, consistentes em: • Análise da metodologia e verificações dos principais modelos internos, relativamente a: i) métodos de cálculo e segmentação; ii) critérios de classificação dos ativos creditícios por fases (*staging*) e dos ativos imobiliários, em função da sua categoria; iii) metodologia de estimativa dos parâmetros de perda esperada (probabilidade de incumprimento e valor realizável das garantias); iv) dados utilizados e principais estimativas empregues, sobretudo as relativas a cenários macroeconómicos e respetivas assunções; e v) recalibragens e provas retrospetivas (*backtesting*) efetuadas nos modelos internos.

Questões-chave da auditoria	Modo como foram abordadas na auditoria
• A utilização de pressupostos com impacto significativo nas provisões por risco de crédito constituídas, tais como os cenários macroeconómicos considerados e a probabilidade da sua ocorrência (sobretudo com o ajuste do modelo de provisões coletivas realizado no contexto da crise da Covid-19), a vida esperada das operações e a existência de pré-pagamentos, entre outras. • O valor realizável das garantias associadas às operações de crédito concedidas a partir da informação e/ou o valor de avaliação proporcionado por várias sociedades de avaliação, ou mediante a utilização de metodologias estatísticas, nos casos de reduzida exposição e risco. A estimativa da imparidade dos ativos imobiliários com origem em atividade de crédito e que, através da cedência por pagamento, compra ou via judicial, se adjudicam ao Grupo, realiza-se também com base em modelos de cálculo internos, que avaliam o montante recuperável deste tipo de ativos, estimando o seu justo valor ajustado ao seu custo de venda, considerando um desconto em relação ao valor de referência, em função da experiência histórica do Grupo na alienação de bens similares, e seguindo os mesmos critérios utilizados para apurar as garantias reais imobiliárias associadas às operações de crédito. Ver Notas 2, 3.4.1, 14, 20, 21 e 40.2 das contas anuais consolidadas anexas, no que concerne ao risco de crédito e à imparidade de ativos imobiliários provenientes de adjudicações, e as Notas 36 e 39 das contas anuais consolidadas anexas, no que concerne aos lucros e às perdas gerados durante o exercício.	• Validação dos critérios adicionais, estabelecidos no contexto da Covid-19, para a avaliação do incremento significativo do risco. • Análise do funcionamento do "motor de cálculo" e repetição do cálculo de provisões coletivas dos modelos de estimativa de imparidade por risco de crédito para certas carteiras de crédito, da provisão constituída pelo ajuste dos modelos devido à alteração do cenário macroeconómico no contexto da crise da Covid-19, assim como pelo correspondente à estimativa da imparidade dos ativos imobiliários, e comparação dos resultados com os obtidos pela Direção do Grupo. • Validação de uma amostra de processos acreditados analisados individualmente para avaliar a adequação da sua classificação, as suas metodologias de estimativa de perda, e neste caso, registo da imparidade correspondente. • Para uma amostra de operações concedidas e sujeitas, no caso, a moratórias ou ao abrigo de avais governamentais, avaliou-se a adequação da documentação coligida pelo Grupo para a sua concessão. • Análise da metodologia utilizada para a estimativa dos custos de venda, períodos de venda e cortes de garantia, para a estimativa da imparidade dos ativos adjudicados. • Validação de uma amostra de avaliações, para averiguar a sua adequação à normativa em vigor, a sua razoabilidade e o seu grau de atualização. Em resultado das nossas provas, não foram identificadas diferenças, acima de um nível razoável, quanto aos montantes registados nas contas anuais consolidadas anexas.

Questões-chave da auditoria	Modo como foram abordadas na auditoria
Recuperabilidade dos ativos por impostos diferidos	
A avaliação da recuperabilidade dos ativos por impostos diferidos é um exercício complexo e que requer um elevado grau de apreciação e estimativa, e por isso consideramos a avaliação da capacidade de recuperar os ativos por impostos diferidos, com base na estimativa realizada pela Direção do Grupo, uma questão-chave na nossa auditoria. A política do Grupo consiste em reconhecer os ativos por impostos diferidos, distintos dos monetizáveis, apenas caso se considere provável que se venham a obter no futuro lucros fiscais suficientes que permitam a sua recuperação. Neste processo, existem considerações específicas e complexas que a Direção tem em conta, relativamente ao grupo de consolidação fiscal, para avaliar tanto o reconhecimento como a posterior capacidade de recuperação dos ativos fiscais diferidos registados, baseando-se em projeções financeiras e em planos de negócio do Grupo, atualizados em função do impacto da Covid-19, e sustentados em pressupostos definidos que se projetam num horizonte temporal, e considerando a regulamentação fiscal existente em cada momento. Adicionalmente, a Direção do Grupo submete o modelo de recuperabilidade dos ativos por impostos diferidos à revisão de um perito fiscal independente e a exercícios periódicos de revisão (*backtest*), para avaliar a sua capacidade de previsão. Ver Notas 2 e 25 das contas anuais consolidadas anexas.	Com a colaboração dos nossos peritos na área fiscal, dilucidámos o processo de estimativa efetuado pela Direção, bem como as estratégias de controlo concebidas e implementadas sobre as seguintes atividades: • Procedimento sobre as projeções financeiras do Grupo para a estimativa da recuperabilidade dos ativos fiscais diferidos. • Cálculo das diferenças temporárias dedutíveis, de acordo com as normas fiscais aplicáveis. Adicionalmente, realizámos as seguintes provas pormenorizadas: • Avaliação dos fluxos de caixa considerados nas projeções financeiras e da razoabilidade e rigor dos cálculos realizados. • Análise dos pressupostos económicos e financeiros assumidos nas estimativas referentes ao cálculo das diferenças temporárias, a fim de averiguar se são completos, adequados e utilizáveis nos prazos estabelecidos, tendo em especial atenção o impacto da Covid-19. • •Análise da razoabilidade dos montantes dos ativos por impostos diferidos considerados monetizáveis Em resultado das nossas provas, não foram identificadas diferenças, acima de um nível razoável, quanto aos montantes registados nas contas anuais consolidadas anexas.

Questões-chave da auditoria	Modo como foram abordadas na auditoria

Provisões fiscais, legais e reguladoras

Em resultado do curso normal da sua atividade, o Grupo pode encontrar-se imerso em procedimentos, tanto administrativos como judiciais, ou assuntos em arbitragem, de natureza fiscal, legal e/ou regulamentar.

Existem igualmente outras situações ainda não sujeitas a qualquer processo judicial, as quais, porém, careceram do registo de provisões, tais como aspetos referentes à conduta e transparência com os clientes e a sua eventual compensação.

Geralmente, estes procedimentos terminam após um longo período de tempo, revelando-se processos complexos, de acordo com a legislação aplicável.

A Direção do Grupo dispõe de uma política de registo de provisões para estes conceitos, quando a mesma é requerida, registando-se com base nas estimativas realizadas, aplicando procedimentos de cálculo prudentes e consistentes com as condições de incerteza inerentes às obrigações que cobrem. Em geral, tanto a determinação do resultado previsto de tais procedimentos como a avaliação do seu efeito económico acarretam complexidade e incerteza quanto ao seu desfecho e/ou quantia definitiva.

Por conseguinte, o registo das provisões fiscais, legais e reguladoras é uma das áreas em que se requer um maior grau de apreciação e estimativa, razão pela qual se considerou uma questão-chave na nossa auditoria.

Ver Notas 2 e 23 das contas anuais consolidadas anexas.

Dilucidámos e avaliámos o processo de estimativa efetuado pela Direção do Grupo, bem como as estratégias de controlo concebidas e implementadas sobre as seguintes atividades:

- Levantamento, registo e atualização da totalidade dos litígios nos sistemas do Grupo, assim como da atribuição de provisão, de acordo com a política do Grupo.
- Avaliação dos critérios empregues na estimativa e contabilização das provisões constituídas associadas a procedimentos fiscais, legais ou reguladores.

Adicionalmente, realizámos provas detalhadas, consistentes em:

- Análise das principais demandas judiciais, tanto individuais como, neste caso, coletivas.
- Obtenção da carta de confirmação da assessoria jurídica do CaixaBank, S.A., para comparar a razoabilidade da avaliação do resultado esperado dos litígios, a totalidade da informação e a identificação de potenciais passivos omitidos.
- Com o apoio dos nossos especialistas na área fiscal: i) acompanhamento da evolução das inspeções fiscais abertas e ii) análise da estimativa, tanto do resultado esperado dos procedimentos fiscais em curso mais significativos como das possíveis contingências relacionadas com o cumprimento das obrigações tributárias para todos os períodos abertos a inspeção.
- Análise do registo, razoabilidade e movimento de provisões contabilísticas associadas a procedimentos fiscais, legais e reguladores.

Questões-chave da auditoria	Modo como foram abordadas na auditoria
	• Análise das interações com os reguladores e análise das inspeções reguladoras realizadas e em curso. A realização dos nossos procedimentos não permitiu identificar diferenças, acima de um nível razoável, quanto aos montantes registados nas contas anuais consolidadas anexas.
Avaliação dos passivos amparados por contratos de seguros O Grupo desenvolve a atividade seguradora de vida através da sua filial VidaCaixa, S.A.U. de Seguros e Resseguros, comercializando-se fundamentalmente pela rede de sucursais bancárias do Grupo. O Grupo procede ao registo dos passivos associados a esses contratos de seguros, de acordo com os princípios da NIIF 4 "Contratos de Seguros", que, em alguns casos, requer a aplicação de juízos e estimativas por parte da Direção do Grupo, com vista à adequada avaliação dos passivos amparados por contratos de seguros, razão pela qual esta se considerou uma questão-chave na nossa auditoria. Em particular, no caso dos seguros de poupança, a Direção do Grupo procede ao cálculo da provisão matemática mediante técnicas atuariais baseadas em pressupostos sobre a taxa de juro técnico, de despesas e de carácter biométrico, de acordo com a regulamentação contabilística aplicável. Ver Notas 2 e 17 das contas anuais consolidadas anexas.	Dilucidámos o processo de estimativa e registámos os passivos amparados por contratos de seguro, o que implicou uma avaliação da conceção e da eficácia do controlo interno relacionado com esta área, incluindo os controlos dos sistemas de informação mais relevantes. Os nossos procedimentos, executados com a colaboração da nossa equipa de especialistas atuariais, centraram-se em aspetos como: • Dilucidação da metodologia de cálculo dos passivos amparados por contratos de seguro, de acordo com a natureza dos produtos, assim como a sua aplicação de forma consistente face ao exercício anterior. • Verificação do registo contabilístico adequado dos passivos amparados por contratos de seguros, assim como das suas alterações durante o período em causa. • Análise da integridade e da conciliabilidade dos dados-base de cálculos técnico-atuariais que sustentam os passivos amparados por contratos de seguros. • Verificação da aplicação de pressupostos quanto à taxa de juro, às despesas e ao carácter biométrico, adequados à regulamentação aplicável e à experiência do Grupo. • Novo cálculo da provisão matemática para uma seleção de apólices, de acordo com procedimentos de amostragem.

Questões-chave da auditoria	Modo como foram abordadas na auditoria
	Em resultado dos procedimentos descritos relativamente à avaliação dos passivos amparados por contratos de seguro, não foram identificadas diferenças, acima de um nível razoável, quanto aos montantes registados nas contas anuais consolidadas anexas.
Avaliação do âmbito de controlo dos sistemas de informação A operacionalidade e a continuidade da atividade do Grupo, dada a sua natureza, e sobretudo o processo de elaboração da informação financeira e contabilística, depende largamente dos sistemas de informação que integram a sua estrutura tecnológica e asseguram o correto processamento da informação, razão pela qual esta se considerou uma questão-chave na nossa auditoria. Além disso, à medida que os sistemas se complexificam, aumentam os riscos associados às tecnologias de informação e de organização e, por isso, também à informação que processam. A este respeito, a Direção do Grupo estabeleceu os procedimentos que considera oportunos no âmbito dos sistemas de informação. A eficácia do quadro geral de controlo interno dos sistemas de informação é um aspeto fundamental para sustentar a operacionalidade do Grupo, assim como o processo de registo e encerramento contabilístico. Neste contexto, torna-se necessário avaliar aspetos como a organização e administração da área de sistemas de informação, os controlos da manutenção e o desenvolvimento das aplicações, a segurança física e lógica, e a exploração desses sistemas.	Com a colaboração dos nossos especialistas em sistemas de informação e processos, o nosso trabalho consistiu na avaliação e na verificação do ambiente de controlo associado aos sistemas de informação que sustentam a operacionalidade do Grupo, e sobretudo o processo de encerramento contabilístico. Neste contexto, executaram-se procedimentos atinentes ao controlo interno e provas substanciais, a fim de avaliar aspetos como: i) a organização e governação da área de sistemas de informação; ii) a gestão da alteração, desenvolvimento e manutenção de aplicações; e iii) o controlo de acesso, segurança física e lógica respeitantes às aplicações, sistemas operativos e bases de dados que sustentam a informação financeira relevante. Adicionalmente, quanto ao processo de registo e encerramento contabilístico, realizámos os seguintes procedimentos adicionais: • Dilucidação e revisão do processo de criação de lançamentos contabilísticos e informação financeira. • Extração, validação da integralidade e filtragem dos registos introduzidos na contabilidade, assim como a análise da razoabilidade de determinados lançamentos. Os resultados dos nossos procedimentos anteriores não fizeram emergir nenhuma observação relevante sobre esta questão.

Outra informação: Relatório de gestão consolidado

A outra informação compreende exclusivamente o relatório de gestão consolidado do exercício 2020, cuja formulação é da responsabilidade dos administradores da Sociedade dominante, e não constitui parte integrante das contas anuais consolidadas.

O nosso parecer de auditoria sobre as contas anuais consolidadas não cobre o relatório de gestão consolidado. A nossa responsabilidade relativamente ao relatório de gestão consolidado, em conformidade com aquilo que exige a regulamentação da atividade de auditoria de contas, consiste em:

a) Comprovar unicamente que o estado da informação não financeira, bem como determinadas informações incluídas no Relatório Anual de Governação Corporativa, aos quais se refere a Lei de Auditoria de Contas, se concretizou nos moldes previstos pela regulamentação aplicável, e, caso contrário, transmitir informações a esse respeito.

b) Avaliar e informar sobre a concordância da restante informação incluída no relatório de gestão consolidado com as contas anuais consolidadas, a partir do conhecimento do Grupo obtido aquando da realização da auditoria das contas supracitadas, assim como avaliar e informar quanto à conformidade entre o conteúdo e a apresentação desta parte do relatório de gestão consolidado e a regulamentação aplicável. Se, fundamentando-nos no trabalho que realizámos, concluirmos que existem incorreções materiais, estamos obrigados a informá-lo..

Com base no trabalho realizado, segundo descrito anteriormente, comprovámos que a informação mencionada na alínea a) se concretiza nos moldes previstos pela regulamentação aplicável, que a restante informação contida no relatório de gestão consolidado é consonante com a das contas anuais consolidadas do exercício 2020, e também que o seu conteúdo e apresentação estão de acordo com a regulamentação aplicável.

Responsabilidade dos Administradores e da Comissão de Auditoria e Controlo relativamente às contas anuais consolidadas

Os Administradores da Sociedade dominante são responsáveis por formular as contas anuais consolidadas anexas, de forma que transmitam a imagem fiel do património, da situação financeira e dos resultados consolidados do Grupo, em conformidade com as NIIF-UE e com as restantes disposições do quadro normativo de informação financeira aplicável ao Grupo em Espanha, e do controlo interno que considerem necessário para permitir a preparação de contas anuais consolidadas isentas de incorreção material, resultante de fraude ou de erro.

Na preparação das contas anuais consolidadas, os Administradores da Sociedade dominante são responsáveis pela avaliação da capacidade do Grupo para se manter como empresa em funcionamento, revelando, conforme apropriado, as questões relacionadas com a empresa em funcionamento, e utilizando o princípio contabilístico de empresa em funcionamento, exceto se os referidos Administradores tiverem intenção de liquidar o Grupo ou de cessar as suas operações, ou ainda caso não exista outra alternativa realista.

A Comissão de Auditoria e Controlo da Sociedade dominante é responsável pela supervisão do processo de elaboração e apresentação das contas anuais consolidadas.

Responsabilidades do revisor oficial relativamente à auditoria das contas anuais consolidada

Os nossos objetivos passam por garantir, com um nível de segurança razoável, que as contas anuais consolidadas, no seu conjunto, se encontram isentas de incorreção material, resultante de fraude ou de erro, e emitir um relatório de auditoria que contenha o nosso parecer.

A segurança razoável corresponde a um grau elevado de segurança, mas não garante que uma auditoria realizada em conformidade com a regulamentação da atividade de auditoria de contas vigente em Espanha detete sempre as incorreções materiais existentes. As incorreções podem dever-se a fraude ou a erro, e consideram-se materiais se, individualmente ou em conjunto, se puder prever razoavelmente que venham a influenciar as decisões económicas que os usuários tomam baseando-se nas contas anuais consolidadas.

Como parte integrante de uma auditoria em conformidade com a regulamentação da atividade de auditoria de contas vigente em Espanha, aplicámos o nosso juízo profissional e mantivemos uma atitude de ceticismo profissional durante toda a auditoria. Também:

- Identificámos e avaliámos os riscos de incorreção material nas contas anuais consolidadas, resultante de fraude ou de erro, concebemos e aplicámos procedimentos de auditoria para dar resposta a esses riscos, e obtivemos evidência de auditoria suficiente e adequada para fundamentar o nosso parecer. O risco de não detetar uma incorreção material resultante de fraude é mais elevado do que no caso de uma incorreção material resultante de erro, já que a fraude pode implicar conluio, falsificação, omissões deliberadas, manifestações intencionalmente erróneas ou evasão ao controlo interno.

- Obtivemos conhecimento do controlo interno relevante para a auditoria, com o propósito de conceber procedimentos de auditoria adequados às circunstâncias, e não com a finalidade de exprimir um parecer sobre a eficácia do controlo interno do Grupo.

- Avaliámos a adequação das políticas contabilísticas aplicadas e a razoabilidade das estimativas contabilísticas e da respetiva informação revelada pelos Administradores da Sociedade dominante.

- Tirámos conclusões quanto à adequação da utilização, por parte dos Administradores da Sociedade dominante, do princípio contabilístico de empresa em funcionamento e, fundamentando-nos na evidência de auditoria obtida, chegámos também a conclusões quanto à existência ou inexistência de incerteza material relacionada com acontecimentos ou com condições que pudessem gerar dúvidas significativas relativamente à capacidade do Grupo para se manter como empresa em funcionamento. Se concluirmos que existe incerteza material, é imperioso chamar a atenção, no nosso relatório de auditoria, para a respetiva informação revelada nas contas anuais consolidadas; ou, se essas revelações não forem adequadas, impõe-se que exprimamos um parecer modificado. As nossas conclusões baseiam-se na evidência de auditoria obtida até à data do nosso relatório de auditoria. No entanto, os acontecimentos ou condições futuras podem levar a que o Grupo deixe de ser uma empresa em funcionamento.

- Avaliámos a apresentação global, a estrutura e o conteúdo das contas anuais consolidadas, incluindo a informação revelada, e verificámos se as contas anuais consolidadas representavam as transações e os acontecimentos subjacentes de modo a transmitir a sua imagem fiel.

- Obtivemos evidência suficiente e adequada respeitante à informação financeira das entidades ou das atividades empresariais dentro do Grupo, para exprimir um parecer sobre as contas anuais consolidadas. Somos responsáveis pela direção, supervisão e realização da auditoria do Grupo. Somos os únicos responsáveis pelo nosso parecer de auditoria.

Comunicámos com a Comissão de Auditoria e Controlo da Sociedade dominante relativamente, entre outras questões, ao alcance e ao momento da realização da auditoria planeados, aos resultados significativos da auditoria, assim como a qualquer défice significativo ao nível do controlo interno identificado no decurso da auditoria.

Também facultámos à Comissão de Auditoria e Controlo da Sociedade dominante uma declaração atestando que cumprimos os requisitos de ética aplicáveis, incluindo os de independência, e comunicámos com a mesma a fim de a informar acerca das questões que pudessem comprometer a nossa independência e, em tais casos, as respetivas salvaguardas.

Entre as questões comunicadas à Comissão de Auditoria e Controlo da Sociedade dominante, determinámos quais foram as mais significativas no âmbito da auditoria das contas anuais consolidadas do período atual e que constituem, por conseguinte, as questões-chave da auditoria.

Descrevemos essas questões no nosso relatório de auditoria, salvo quando as disposições legais ou regulamentares proíbem a revelação pública da questão.

Relatório sobre outros requisitos legais e regulamentares

Formato eletrónico único europeu

Examinámos os arquivos digitais do formato eletrónico único europeu (FEUE) da CaixaBank, S.A. e sociedades subsidiárias relativos ao exercício 2020, que compreendem o arquivo XHTML, no qual se incluem as contas anuais consolidadas do exercício e os ficheiros XBRL com a rotulagem realizada pela Sociedade dominante, que integrarão o relatório financeiro anual.

Os Administradores da CaixaBank, S.A. são responsáveis por apresentar o relatório financeiro anual do exercício 2020 em conformidade com os requisitos de formato e marcação estabelecidos no Regulamento Delegado UE 2019/815, de 17 de dezembro de 2018, da Comissão Europeia (adiante, Regulamento FEUE).

A nossa responsabilidade consiste em examinar os arquivos digitais preparados pelos Administradores da Sociedade dominante, em conformidade com a regulamentação da atividade de auditoria de contas em vigor em Espanha. Essa regulamentação exige que planifiquemos e executemos os nossos procedimentos de auditoria com o fito de comprovar se o conteúdo das contas anuais consolidadas incluídas nos ditos arquivos corresponde integralmente ao das contas anuais consolidadas que auditámos, e se o formato das mesmas se efetuou, em todos os aspetos significativos, em conformidade com os requisitos estabelecidos no Regulamento FEUE.

Na nossa opinião, os arquivos digitais examinados correspondem integralmente às contas anuais consolidadas auditadas, e estas apresentam-se e foram assinaladas, em todos os seus aspetos significativos, em conformidade com os requisitos estabelecidos no Regulamento FEUE.

Relatório adicional para a Comissão de Auditoria e Controlo da Sociedade dominante

A opinião expressa neste relatório é coerente com a manifestada no nosso relatório adicional para a Comissão de Auditoria e Controlo da Sociedade dominante, datado de 17 de fevereiro de 2021.

Período de contratação

A Assembleia Geral Ordinária de Acionistas celebrada a 6 de abril de 2017 nomeou-nos revisores oficiais do Grupo por um período de três anos, contados a partir do exercício encerrado a 31 de dezembro de 2018.

Adicionalmente, a Assembleia Geral Ordinária de Acionistas celebrada a 22 de maio de 2020 nomeou Pricewaterhouse Coopers Auditores, S.L. revisores oficiais do Banco por um período de um ano, contado a partir do exercício encerrado a 31 de dezembro de 2020.

Serviços prestados

Os serviços, distintos da auditoria de contas, que foram prestados ao Grupo explicitam-se na Nota 35 do anexo às contas anuais consolidadas anexas.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L. (S0242)

[assinatura ilegível]

Raúl Ara Navarro (20210)

19 de fevereiro de 2021

AUDITORES
INSTITUTO DE CENSORES JURADOS DE CUENTAS DE ESPAÑA

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

2021 Núm. 20/21/00827

CARIMBO CORPORATIVO 96,00 EUR

Relatório de auditoria de contas sujeito à legislação da auditoria de contas espanhola ou internacional

CONTAS ANUAIS DO GRUPO CAIXABANK A 31 DE DEZEMBRO DE 2020

- Balanços consolidados a 31 de dezembro de 2020, 2019 e 2018, antes da aplicação do resultado
- Contas de lucros e perdas consolidados correspondentes aos exercícios anuais concluídos a 31 de dezembro de 2020, 2019 e 2018
- Demonstração de alterações no capital próprio consolidados correspondentes aos exercícios anuais encerrados a 31 de dezembro de 2020, 2019 e 2018
  - Demonstração de receitas e despesas reconhecidas consolidadas
  - Demonstração total de alterações no capital próprio consolidados
- Demonstração de fluxos de caixa consolidados correspondentes aos exercícios anuais encerrados a 31 de dezembro de 2020, 2019 e 2018
- Informação consolidada correspondente ao exercício anual encerrado a 31 de dezembro de 2020

BALANÇOS CONSOLIDADOS
ATIVO

(Milhões de euros)

	NOTA	31-12-2020	31-12-2019 *	31-12-2018 *
Caixa, saldos de caixa em bancos centrais e outros depósitos à ordem	**10**	**51.611**	**15.110**	**19.158**
Ativos financeiros detidos para negociação	**11**	**6.357**	**7.370**	**9.810**
Derivados		5.301	6.194	8.707
Instrumentos de capital próprio		255	457	348
Valores representativos de dívida		801	719	755
Ativos financeiros não destinados a negociação contabilizados obrigatoriamente pelo justo valor através dos resultados	**12**	**317**	**427**	**704**
Instrumentos de capital próprio		180	198	232
Valores representativos de dívida		52	63	145
Empréstimos e adiantamentos		85	166	327
Clientes		85	166	327
Ativos financeiros contabilizados pelo justo valor através dos resultados			**1**	
Valores representativos de dívida			1	
Ativos financeiros pelo justo valor com outro resultado global	**13**	**19.309**	**18.371**	**21.888**
Instrumentos de capital próprio		1.414	2.407	3.565
Valores representativos de dívida		17.895	15.964	18.323
Ativos financeiros pelo custo amortizado	**14**	**267.509**	**244.702**	**242.582**
Valores representativos de dívida		24.670	17.389	17.060
Empréstimos e adiantamentos		242.839	227.313	225.522
Bancos centrais		4	6	5
Entidades de crédito		5.847	5.153	7.550
Clientes		236.988	222.154	217.967
Derivados - contabilidade de cobertura	**15**	**515**	**2.133**	**2.056**
Alteração do justo valor dos elementos abrangidos pela carteira de cobertura do risco de taxa de juro	**15**	**269**	**106**	**232**
Investimentos em empreendimentos conjuntos e associadas	**16**	**3.443**	**3.941**	**3.879**
Empreendimentos conjuntos		42	166	168
Entidades associadas		3.401	3.775	3.711
Ativos afetos ao negócio segurador	**17**	**77.241**	**72.683**	**61.688**
Ativos corpóreos	**18**	**6.957**	**7.282**	**6.022**
Ativo imobilizado corpóreo		4.950	4.915	3.210
De uso próprio		4.950	4.915	3.210
Investimentos imobiliários		2.007	2.367	2.812
Ativos incorpóreos	**19**	**3.949**	**3.839**	**3.848**
Goodwill		3.051	3.051	3.051
Outros ativos incorpóreos		898	788	797
Ativos por impostos		**10.626**	**11.113**	**11.264**
Ativos por impostos correntes		832	1.277	1.223
Ativos por impostos diferidos	**25**	9.794	9.836	10.041
Outros ativos	**20**	**2.219**	**2.982**	**2.176**
Existências		75	54	57
Restantes ativos		2.144	2.928	2.119
Ativos não correntes e grupos para alienação classificados como detidos para venda	**21**	**1.198**	**1.354**	**1.239**
TOTAL ATIVO		451.520	391.414	386.546
Pró-memória				
Compromissos de empréstimos concedidos	**26**	78.499	71.132	63.953
Garantias financeiras concedidas	**26**	6.360	5.982	5.735
Outros compromissos concedidos	**26**	20.207	21.226	19.339
Instrumentos financeiros emprestados ou entregues como garantia com direito de venda ou penhora				
Ativos financeiros detidos para negociação		789	165	469
Ativos financeiros pelo justo valor com outro resultado global		9.167	2.544	2.801
Ativos financeiros pelo custo amortizado		98.657	93.053	97.767
Ativo material adquirido em locação	**18**	1.447	1.495	

(*) Apresenta-se única e exclusivamente para efeitos comparativos (ver Nota 1)

BALANÇOS CONSOLIDADOS
PASSIVO
(Milhões de euros)

	NOTA	31-12-2020	31-12-2019 *	31-12-2018 *
Passivos financeiros detidos para negociação	**11**	**424**	**2.338**	**9.015**
Derivados		151	1.867	8.616
Posições curtas de valores		273	471	399
Passivos financeiros contabilizados pelo justo valor através dos resultados			**1**	
Outros passivos financeiros			1	
Passivos financeiros pelo custo amortizado	**22**	**342.403**	**283.975**	**282.460**
Depósitos		300.523	241.735	247.640
Bancos centrais		50.090	14.418	29.406
Entidades de crédito		5.266	6.238	8.034
Clientes		245.167	221.079	210.200
Valores representativos de dívida emitidos		35.813	33.648	29.244
Outros passivos financeiros		6.067	8.592	5.576
Derivados - contabilidade de cobertura	**15**	**237**	**515**	**793**
Alteração do justo valor dos elementos abrangidos pela carteira de cobertura do risco de taxa de juro	**15**	**1.614**	**1.474**	**1.244**
Passivos afetos ao negócio segurador	**17**	**75.129**	**70.807**	**61.519**
Provisões	**23**	**3.195**	**3.624**	**3.079**
Pensões e outras obrigações de benefícios definidos pós-emprego		580	521	458
Outros benefícios a longo prazo dos colaboradores		1.398	1.710	1.072
Questões jurídicas e litígios fiscais pendentes		556	676	714
Compromissos e garantias concedidos		193	220	355
Outras provisões		468	497	480
Passivos por impostos		**1.231**	**1.296**	**1.351**
Passivos por impostos correntes		222	238	236
Passivos por impostos diferidos	**25**	1.009	1.058	1.115
Outros pasivos	**20**	**1.995**	**2.162**	**2.639**
Passivos incluídos em grupos para alienação classificados como detidos para venda		**14**	**71**	**82**
TOTAL PASSIVO		426.242	366.263	362.182
Pró-memória				
Passivos subordinados				
Passivos financeiros pelo custo amortizado	**22**	6.222	5.461	5.456

(*) Apresenta-se única e exclusivamente para efeitos comparativos (ver Nota 1).

CAPITAL PRÓPRIO
(Milhões de euros)

	NOTA	31-12-2020	31-12-2019 *	31-12-2018 *
CAPITAL PRÓPRIO	**24**	27.118	26.247	25.384
Capital		5.981	5.981	5.981
Prémio de emissão		12.033	12.033	12.033
Outro capital próprio		25	24	19
Lucros acumulados		8.719	7.795	7.300
Outras reservas		(1.009)	(1.281)	(1.505)
(-) Ações próprias		(12)	(10)	(10)
Resultado do exercício atribuído aos proprietários da sociedade dominante		1.381	1.705	1.985
(-) Dividendos provisórios	6			(419)
OUTRO RESULTADO GLOBAL ACUMULADO	**24**	(1.865)	(1.125)	(1.049)
Elementos que não serão reclassificados em resultados		(2.383)	(1.568)	(1.336)
Lucros ou (-) perdas atuariais com planos de pensões de benefícios definidos		(580)	(474)	(396)
Participação de outras receitas e despesas reconhecidas de investimentos em empreendimentos conjuntos e associadas		(70)	(83)	(75)
Alteração do justo valor dos instrumentos de capital próprio mensurados pelo justo valor com outro resultado global		(1.733)	(1.011)	(865)
Ineficácia das coberturas pelo justo valor de instrumentos de capital próprio mensurados pelo justo valor com outro resultado global			0	
Alteração do justo valor dos instrumentos de capital próprio mensurados pelo justo valor com outro resultado global [elemento coberto]			(58)	
Alteração do justo valor dos instrumentos de capital próprio mensurados pelo justo valor com outro resultado global [instrumento de cobertura]			58	
Elementos que podem ser reclassificados em resultados		518	443	287
Conversão cambial		(24)	4	2
Derivados de cobertura. Reserva para coberturas de fluxos de caixa [parte eficaz]		73	(34)	22
Alteração do justo valor dos valores representativos de dívida mensurados pelo justo valor com outro resultado global		521	486	317
Participação de outras receitas e despesas reconhecidas de investimentos em empreendimentos conjuntos e associadas		(52)	(13)	(54)
INTERESSES MINORITÁRIOS (participações não dominantes)	**24**	25	29	29
Outros elementos		**25**	**29**	**29**
TOTAL DE CAPITAL PRÓPRIO		25.278	25.151	24.364
TOTAL DE PASSIVOS E CAPITAL PRÓPRIO		451.520	391.414	386.546

(*) Apresenta-se única e exclusivamente para efeitos comparativos (ver Nota 1).

CONTAS DE LUCROS E PERDAS CONSOLIDADOS

(Milhões de euros)

	NOTA	31-12-2020	31-12-2019 *	31-12-2018 *
Receitas de juros	28	6.764	7.055	6.946
Ativos financeiros pelo justo valor com outro resultado global (1)		1.812	1.966	1.856
Ativos financeiros pelo custo amortizado (2)		4.700	4.972	4.902
Restantes receitas de juros		252	117	188
Despesas com juros	29	(1.864)	(2.104)	(2.039)
MARGEM DE JUROS		**4.900**	**4.951**	**4.907**
Receitas de dividendos	30	147	163	146
Resultados de entidades avaliadas pelo método de participação	16	307	425	826
Receitas de comissões	31	2.911	2.940	2.898
Despesas com comissões	31	(335)	(342)	(315)
Lucros ou perdas com o desreconhecimento de ativos e passivos financeiros não mensurados pelo justo valor através dos resultados, valor líquido	32	187	240	126
Ativos financeiros pelo custo amortizado		114	2	(25)
Restantes ativos e passivos financeiros		73	238	151
Lucros ou perdas com ativos e passivos financeiros detidos para negociação, valor líquido	32	127	139	40
Outros lucros ou perdas		127	139	40
Lucros ou perdas com ativos financeiros não destinados a negociação mensurados obrigatoriamente pelo justo valor através dos resultados, valor líquido	32	(24)	(74)	61
Outros lucros ou perdas		(24)	(74)	61
Lucros ou perdas da contabilidade de cobertura, valor líquido	32	(3)	45	39
Diferenças cambiais, valor líquido		(49)	(52)	12
Outras receitas operacionais	33	649	655	628
Outras despesas operacionais	33	(1.005)	(1.041)	(1.152)
Receitas de ativos amparados por contratos de seguro ou resseguro	33	1.107	884	939
Despesas de passivos amparados por contratos de seguro ou resseguro	33	(509)	(328)	(388)
MARGEM BRUTA		**8.410**	**8.605**	**8.767**
Despesas administrativas		(4.039)	(5.204)	(4.254)
Despesas com pessoal	34	(2.841)	(3.956)	(2.958)
Otras despesas administrativas	35	(1.198)	(1.248)	(1.296)
Amortização	18 y 19	(540)	(546)	(404)
Provisões ou reversão de provisões	23	(221)	(186)	(441)
Imparidades ou reversão de imparidades de ativos financeiros não mensurados pelo justo valor através dos resultados e lucros ou perdas líquidas por modificação	36	(1.943)	(425)	(126)
Ativos financeiros pelo justo valor com outro resultado global		(1)		(2)
Ativos financeiros pelo custo amortizado		(1.942)	(425)	(124)
Imparidades ou reversão de imparidades de investimentos em empreendimentos conjuntos ouassociadas	16	(316)		(61)
Imparidades ou reversão de imparidades de ativos não financeiros	37	(112)	(106)	(49)
Ativos corpóreos		(110)	(80)	(17)
Ativos incorpóreos		(14)	(25)	(25)
Outros		12	(1)	(7)
Lucros ou perdas com o desreconhecimento de ativos não financeiros, valor líquido	16 y 38	27	55	(476)
Lucros ou perdas com ativos não correntes e grupos para alienação classificados como detidos para venda não elegíveis como unidades operacionais descontinuadas (valor líquido)	39	334	(116)	(149)
LUCROS OU PERDAS DE UNIDADES OPERACIONAIS EM CONTINUAÇÃO ANTES DE IMPOSTOS		**1.600**	**2.077**	**2.807**
Despesas ou receitas com impostos relacionadas com os resultados de unidades operacionais em continuação	25	(219)	(369)	(712)
LUCROS OU PERDAS DE UNIDADES OPERACIONAIS EM CONTINUAÇÃO APÓS DEDUÇÃO DE IMPOSTOS		**1.381**	**1.708**	**2.095**
Lucros ou perdas de unidades operacionais descontinuadas após dedução de impostos	1			(55)
RESULTADO DO EXERCÍCIO		**1.381**	**1.708**	**2.040**
Atribuíveis a intereses minoritários (participações não dominantes)			3	55
Atribuíveis aos proprietários da sociedade dominante		1.381	1.705	1.985

(*) Apresenta-se única e exclusivamente para efeitos comparativos (ver Nota 1).

(1) Também inclui os juros dos ativos financeiros disponíveis para venda (NIC 39) vinculados ao negócio segurador.

(2) Também inclui os juros dos empréstimos e contas a receber (NIC 39) do negócio segurador.

17 CNMV

DEMONSTRAÇÃO DE ALTERAÇÕES NO CAPITAL PRÓPRIO CONSOLIDADAS (PARTE A)

DEMONSTRAÇÃO DE RECEITAS E DESPESAS RECONHECIDAS CONSOLIDADAS

(Milhões de euros)

	NOTA	2020	2019 *	2018 *
RESULTADO DO EXERCÍCIO		1.381	1.708	2.040
OUTRO RESULTADO GLOBAL		(740)	(76)	(715)
Elementos que não serão reclassificados em resultados		**(815)**	**(232)**	**(517)**
Lucros ou perdas atuariais em planos de pensões de benefícios definidos		(139)	(124)	(43)
Participação de outras receitas e despesas reconhecidas de investimentos em empreendimentos conjuntos e associadas		13	(8)	(64)
Alteração do justo valor dos instrumentos de capital próprio mensurados pelo justo valor com outro resultado global	13	(719)	(145)	(455)
Ineficácia das coberturas pelo justo valor de instrumentos de capital próprio mensurados pelo justo valor com outro resultado global				
Imposto sobre os rendimentos relacionado com elementos que não serão reclassificados		30	45	45
Elementos que podem ser reclassificados em resultados		**75**	**156**	**(198)**
Conversão cambial		(29)	2	(87)
Lucros/(perdas) de conversão cambial imputados ao capital próprio		(29)	2	(229)
Transferidos para resultados				142
Coberturas de fluxos de caixa (parte eficaz)		146	(54)	15
Lucros/(perdas) imputados ao capital próprio		130	9	(60)
Transferidos para resultados		16	(63)	75
Instrumentos de dívida pelo justo valor com outro resultado global		65	325	(114)
Lucros/(perdas) imputados ao capital próprio		101	523	7
Transferidos para resultados		(36)	(198)	(121)
Participalão de outras receitas e despesas reconhecidas de investimentos em empreendimentos conjuntos e associadas		(39)	41	
Imposto sobre os rendimentos relacionado com elementos que podem ser reclassificados em resultados		(68)	(158)	(12)
RESULTADO GLOBAL TOTAL DO EXERCÍCIO		641	1.632	1.325
Atribuível a interesses minoritários (participações não dominantes)			3	76
Atribuível aos proprietários da sociedade dominante		641	1.629	1.249

(*) Apresenta-se única e exclusivamente para efeitos comparativos (ver Nota 1).

DEMONSTRAÇÃO DE ALTERAÇÕES NO CAPITAL PRÓPRIO CONSOLIDADAS (PARTE B)

DEMONSTRAÇÃO TOTAL DE ALTERAÇÕES NO CAPITAL PRÓPRIO CONSOLIDADAS

(Milhões de euros)

		CAPITAL PRÓPRIO ATRIBUÍDO À ENTIDADE DOMINANTE									INTERESSES MINORITÁRIOS	
				CAPITAL PRÓPRIO								
	NOTA	CAPITAL	PRÉMIO DE EMISSÃO	OUTROS ELEMENTOS DO CAPITAL PRÓPRIO	LUCROS ACUMULADOS	OUTRAS RESERVAS	MENOS: AÇÕES PRÓPRIAS	RESULTADO ATRIBUÍVEL AOS PROPRIETÁRIOS DA DOMINANTE	MENOS: DIVIDENDOS PROVISÓRIOS	OUTRO RESULTADO GLOBAL ACUMULADO	OUTRO RESULTADO GLOBAL ACUMULADO	OUTROS ELEMENTOS	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 ABERTURA A 01-01-2020		5.981	12.033	24	7.795	(1.281)	(10)	1.705		(1.125)		29	25.151
RESULTADO GLOBAL TOTAL DO EXERCICIO								1.381		(740)			641
OUTRAS ALTERAÇÕES DO CAPITAL PRÓPRIO				1	924	272	(2)	(1.705)				(4)	(514)
Dividendos (ou remunerações aos sócios)	6				(418)							(4)	(422)
Compra de ações próprias	24						(8)						(8)
Venda ou cancelamento de ações próprias	24						6						6
Transferências entre componentes do capital próprio					1.705			(1.705)					
Outros aumentos/diminuições do capital próprio				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**

DEMONSTRAÇÃO DE ALTERAÇÕES NO CAPITAL PRÓPRIO CONSOLIDADAS (PARTE B)

DEMONSTRAÇÃO TOTAL DE ALTERAÇÕES NO CAPITAL PRÓPRIO CONSOLIDADAS

(Milhões de euros)

		CAPITAL PRÓPRIO ATRIBUÍDO À ENTIDADE DOMINANTE										INTERESSES MINORITÁRIOS	
		CAPITAL PRÓPRIO											
	NOTA	CAPITAL	PRÉMIO DE EMISSÃO	OUTROS ELEMENTOS DO CAPITAL PRÓPRIO	LUCROS ACUMULADOS	OUTRAS RESERVAS	MENOS: AÇÕES PRÓPRIAS	RESULTADO ATRIBUÍVEL AOS PROPRIETÁRIOS DA DOMINANTE	MENOS: DIVIDENDOS PROVISÓRIOS	OUTRO RESULTADO GLOBAL ACUMULADO	OUTRO RESULTADO GLOBAL ACUMULADO	OUTROS ELEMENTOS	TOTAL
SALDO A 31-12-2017		5.981	12.033	10	6.038	(594)	(12)	1.684	(418)	(290)	(17)	451	24.866
Efeitos das alterações nas políticas contabilísticas						(538)				(23)	(4)	9	(556)
Primeira aplicação de NIIF 9	1					(538)				(23)	(4)	9	(556)
SALDO DE ABERTURA 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 DO EXERCÍCIO								1.985		(736)	21	55	1.325
OUTRAS ALTERAÇÕES DO CAPITAL PRÓPRIO				9	1.262	(373)	2	(1.684)	(1)			(486)	(1.271)
Dividendos (ou remunerações aos sócios)					(478)				(419)			(5)	(902)
Compra de ações próprias	24						(2)						(2)
Venda ou cancelamento de ações próprias	24						4						4
Transferências entre componentes do capital próprio					1.715			(1.684)	418			(450)	(1)
Outros aumentos/diminuições do capital próprio				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 ABERTURA 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 DO EXERCÍCIO								1.705		(76)		3	1.632
OUTRAS ALTERAÇÕES DO CAPITAL PRÓPRIO				5	495	224		(1.985)	419			(3)	(845)
Dividendos (ou remunerações aos sócios)	6				(598)							(3)	(601)
Compra de ações próprias	24						(8)						(8)
Venda ou cancelamento de ações próprias	24						8						8
Transferências entre componentes do capital próprio					1.566			(1.985)	419				
Outros aumentos/diminuições do capital próprio				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

DEMONSTRAÇÃO DE FLUXOS DE CAIXA CONSOLIDADOS (MÉTODO INDIRETO)

(Milhões de euros)

	NOTA	2020	2019 **	2018 **
A) FLUXOS DE CAIXA DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS		37.562	(6.453)	(4.878)
Resultado do exercício *		1.381	1.708	2.040
Ajustes para obter os fluxos de caixa das atividades operacionais		3.062	4.495	3.518
Amortização		540	546	404
Outros ajustamentos		2.522	3.949	3.114
Aumento/(Diminuição) líquido dos ativos operacionais		(24.832)	(8.780)	(9.438)
Ativos financeiros detidos para negociação		1.013	(1.743)	(169)
Ativos financeiros não destinados a negociação contabilizados obrigatoriamente pelo justo valor através dos resultados		110	277	118
Ativos financeiros contabilizados pelo justo valor através dos resultados			(1)	
Ativos financeiros pelo justo valor com outro resultado global		(1.488)	4.016	(1.056)
Ativos financeiros pelo custo amortizado		(25.193)	(5.879)	(9.258)
Outros ativos operacionais		726	(5.450)	927
Aumento/(Diminuição) líquido dos passivos operacionais		58.101	(3.787)	(494)
Passivos financeiros detidos para negociação		(1.914)	1.333	410
Passivos financeiros contabilizados pelo justo valor através dos resultados			1	
Passivos financeiros pelo custo amortizado		59.369	(4.687)	1.996
Outros passivos operacionais		646	(434)	(2.900)
Cobranças/(Pagamentos) por imposto sobre os lucros		(150)	(89)	(504)
B) FLUXOS DE CAIXA DAS ATIVIDADES DE INVESTIMENTO		484	(117)	5.301
Pagamentos:		(776)	(822)	(1.219)
Ativos corpóreos		(403)	(525)	(512)
Ativos incorpóreos		(287)	(232)	(224)
Investimentos em empreendimentos conjuntos e associados			(5)	(64)
Entidades subsidiárias e outras unidades de negócio				(354)
Ativos não correntes e passivos classificados como detidos para venda		(86)	(60)	(65)
Cobranças:		1.260	705	6.520
Ativos corpóreos		228	340	798
Ativos incorpóreos			8	5
Investimentos em empreendimentos conjuntos e associados		644	9	1.302
Ativos não correntes e passivos classificados como detidos para venda		388	348	4.415
C) FLUXOS DE CAIXA DAS ATIVIDADES DE FINANCIAMENTO		(1.540)	2.521	(1.416)
Pagamentos:		(5.277)	(2.869)	(8.006)
Dividendos	6	(418)	(602)	(902)
Passivos subordinados				(2.072)
Aquisição de instrumentos de capital próprio		(8)	(8)	(2)
Outros pagamentos relacionados com atividades de financiamento		(4.851)	(2.259)	(5.030)
Cobranças:		3.737	5.390	6.590
Passivos subordinados	22	746		2.250
Alienação de instrumentos de capital próprio		6	8	4
Outras cobranças relacionadas com atividades de financiamento		2.985	5.382	4.336
D) EFEITO DAS VARIAÇÕES DAS TAXAS DE CÂMBIO		(5)	1	(4)
E) AUMENTO/(DIMINUIÇÃO) LÍQUIDO DA CAIXA E EQUIVALENTES (A+B+C+D)		36.501	(4.048)	(997)
F) CAIXA E EQUIVALENTES NO INÍCIO DO EXERCÍCIO		15.110	19.158	20.155
G) CAIXA E EQUIVALENTES NO FINAL DO EXERCÍCIO (E+F)		51.611	15.110	19.158
Caixa		2.339	2.700	2.468
Saldos equivalentes à caixa em bancos centrais		48.535	11.836	15.783
Outros ativos financeiros		737	574	907
TOTAL DE CAIXA E EQUIVALENTES NO FINAL DO EXERCÍCIO		51.611	15.110	19.158
(*) Do qual: Juros recebidos		7.413	7.080	7.057
Do qual: Juros pagos		2.123	1.951	2.100
Do qual: Dividendos recebidos		532	578	456

(**) Apresenta-se única e exclusivamente para efeitos comparativos (ver Nota 1).

NOTAS DA DEMONSTRAÇÃO CONSOLIDADA DO GRUPO CAIXABANK A 31 DE DEZEMBRO DE 2020

De acordo com a regulamentação vigente sobre o conteúdo das contas anuais consolidadas, esta Demonstração completa, amplia e comenta o balanço, a conta de lucros e perdas, as alterações do capital próprio e os de fluxos de caixa, e constitui, juntamente com eles, uma unidade, com o objetivo de transmitir a imagem fiel do património e da situação financeira do Grupo CaixaBank a 31 de dezembro de 2020, bem como dos resultados das suas operações, das alterações do capital próprio e dos fluxos de caixa, decorrentes do exercício anual encerrado nessa data.

Índice de notas explicativas **Página**

1. Natureza da Entidade, bases de apresentação e outras informações 14
2. Princípios e políticas contabilísticos e critérios de avaliação aplicados 23
3. Gestão do risco 56
4. Gestão da solvência 134
5. Distribuição de resultados 137
6. Remuneração ao acionista e benefícios por ação 138
7. Concentração de atividades empresariaiss, aquisição e venda de participações no capital de entidades subsidiárias 140
8. Informação por segmentos de negócio 141
9. Remuneração do «pessoal principal da direção» 144
10. Caixa, saldos de caixa em bancos centrais e outros depósitos à ordem 150
11. Ativos e passivos financeiros detidos para negociação 151
12. Ativos financeiros não destinados a negociaçãomensurados obrigatoriamente pelo justo valor através dos resultados 153
13. Ativos financeiros pelo justo valor com outro resultado global 154
14. Ativos financeiros pelo custo amortizado 157
15. Derivados - contabilidade de coberturas (ativo e passivo) 161
16. Investimentos em empreendimentos conjuntos e associadas 166
17. Ativos e passivos do negócio de seguros 172
18. Ativos corpóreos 177
19. Ativos incorpóreos 179
20. Outros ativos e passivos 182
21. Ativos não correntes e grupos para alienação classificados como detidos para venda 183
22. Passivos financeiros 184
23. Provisões 189
24. Capital próprio 199
25. Situação fiscal 201
26. Garantias e compromissos contingentes concedidos 205
27. Outra informação significativa 206
28. Receitas de juros 210
29. Despesas com juros 211
30. Receitas de dividendos 212

22
CAMT

31. Comissões 213
32. Lucros ou perdas por ativos e passivos financeiros 214
33. Outras receitas e outras despesas operacionais e receitas e despesas de ativos e passivos afetos ao negócio segurador ou ressegurador 215
34. Despesas com pessoal 216
35. Outras despesas administrativas 218
36. Imparidade ou reversão de imparidade de ativos financeiros não mensurados pelo justo valor através dos resultados 220
37. Imparidade ou reversão de imparidade de ativos não financeiros 221
38. Lucros ou perdas com o desreconhecimento de ativos não financeiros 222
39. Lucros ou perdas com ativos não correntes e grupos para alienação classificados como detidos para venda não elegíveis como unidades operacionais descontinuadas 223
40. Informação sobre o justo valor 224
41. Transações com partes vinculadas 233
42. Outros requisitos de informação 238
43. Demonstração de fluxos de caixa 240
Anexo 1 – Participações do CaixaBank em sociedades subsidiárias do Grupo CaixaBank 241
Anexo 2 – Participações do CaixaBank em acordos e empreendimentos conjuntos do Grupo CaixaBank 243
Anexo 3 – Participações em sociedades associadas do CaixaBank 244
Anexo 4 – Outras explicitações fiscais 246
Anexo 5 – Notificações sobre aquisição e venda de participações no capital no exercício 2020 247
Anexo 6 – Relatório bancário anual 248
Anexo 7 – Conciliação de impactos da 1.ª aplicação da NIIF 9 251

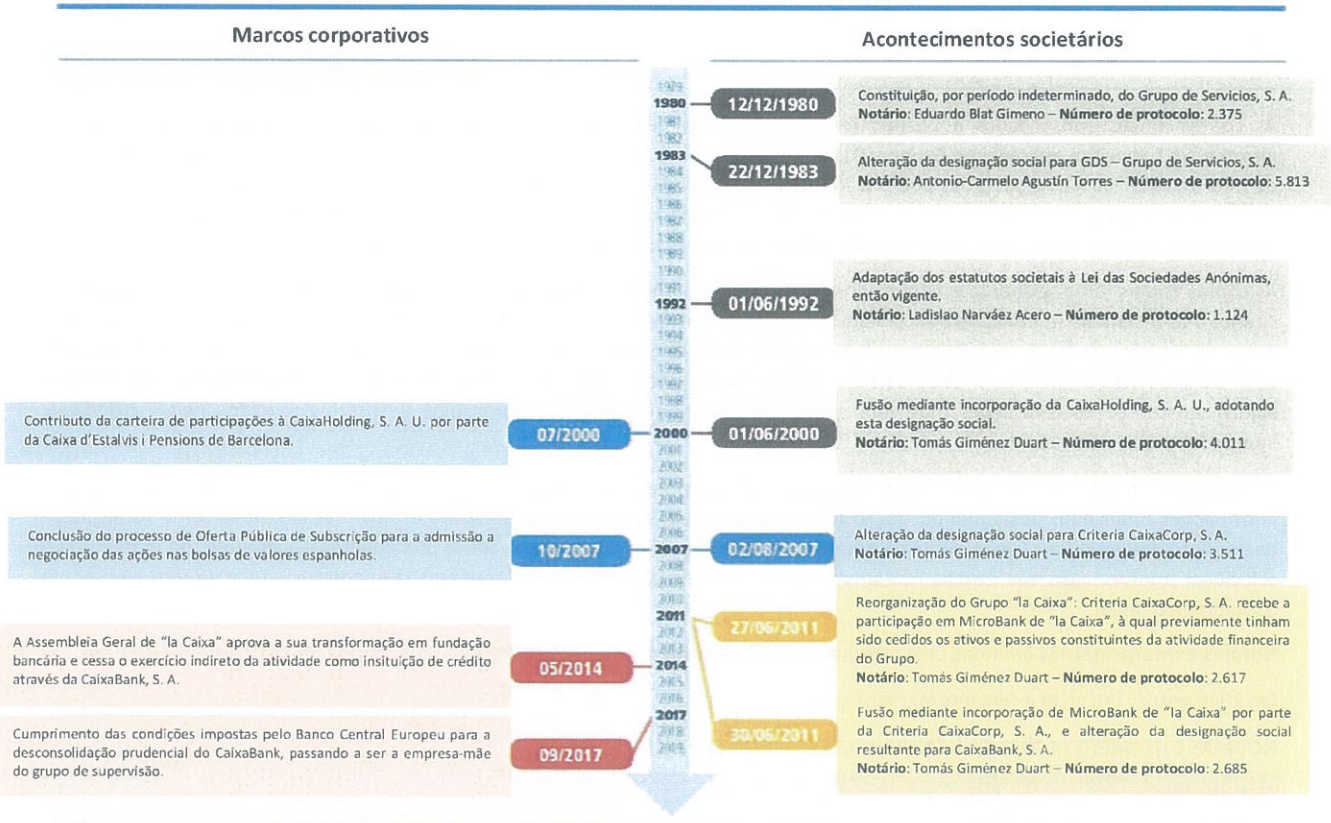
1. Natureza da Entidade, bases de apresentação e outras informações

1.1. Natureza da Entidade

CaixaBank, S.A. (adiante, CaixaBank – a sua designação comercial – ou a Entidade) é uma sociedade anónima de nacionalidade espanhola inscrita no Registo Comercial de Valência, Tomo 10370, Fólio 1, Folha V-178351, e no Registo Administrativo Especial do Banco de Espanha sob o número 2100. O Identificador de Entidade Jurídica (LEI) do CaixaBank e o seu NIF são 7CUNS533WID6K7DGFI87 e A08663619, respetivamente.

Desde 1 de julho de 2011, as ações do CaixaBank encontram-se admitidas à negociação nas Bolsas de Madrid, Barcelona, Valência e Bilbao, e no seu mercado contínuo. A morada social e fiscal do CaixaBank situa-se na Calle Pintor Sorolla, 2-4 de Valência (Espanha). Os números de contacto telefónico do serviço de atendimento ao acionista são 902 11 05 82 / +34 935 82 98 03, e o número de atendimento a investidores institucionais e analistas é +34 934 11 75 03.

Os marcos societários mais relevantes da Entidade durante o seu período de atividade são os seguintes:



O objetivo social do CaixaBank consiste principalmente:

- na realização de todo o tipo de atividades, operações, atos, contratos e serviços próprios do negócio bancário em geral, incluindo a prestação de serviços de investimento e serviços auxiliares, e a realização de atividades de agência de seguros;
- na receção de fundos do público sob a forma de depósito irregular ou outras análogas, com vista à sua aplicação por conta própria a operações ativas de crédito e de microcrédito, e a outros investimentosprestando aos clientes serviços de transferência, custódia, mediação e outros; e
- na aquisição, posse, usufruto e alienação de todo o tipo de títulos e na formulação de oferta pública de aquisição e venda de valores, assim como de todo o tipo de participações em qualquer sociedade ou empresa.

A CaixaBank S.A. e as suas sociedades subsidiárias integram o Grupo CaixaBank (adiante, Grupo CaixaBank ou o Grupo).

A CaixaBank S.A. é a empresa-mãe do conglomerado financeiro que integra as entidades do Grupo detentoras da condição de controladas, classificando-se o CaixaBank como entidade supervisionada significativa, e formando o CaixaBank, juntamente com as instituições de crédito do seu Grupo, um grupo supervisionado significativo, do qual o CaixaBank constitui a entidade com o nível máximo de consolidação prudencial.

Enquanto entidade bancária cotada, encontra-se sujeita à supervisão do Banco Central Europeu e da Comissão Nacional do Mercado de Valores (CNMV), embora as entidades do Grupo se encontrem sujeitas à supervisão de organismos complementares e setoriais.

Visto que o CaixaBank é uma sociedade comercial de Espanha, detentora da forma jurídica de sociedade anónima, rege-se pelo Texto Consolidado da Lei de Sociedades de Capital, aprovado pelo Decreto Real Legislativo 1/2010, de 2 de julho, e respetiva legislação decorrente. Adicionalmente, dado ser uma entidade cotada, também se rege pelo Texto Consolidado da Lei do Mercado de Valores, aprovado pelo Decreto Real Legislativo 4/2015, de 23 de outubro, e respetiva legislação decorrente.

A página web corporativa do Caixabank é www.caixabank.com.

1.2. Bases de apresentação

As contas anuais consolidadas do Grupo foram formuladas pelos Administradores de acordo com o quadro normativo de informação financeira aplicável ao Grupo a 31 de dezembro de 2020, que corresponde ao estabelecido nas Normas Internacionais de Informação Financeira adotadas pela União Europeia (adiante, NIIF-UE). Na sua elaboração foi tida em consideração aCircular 4/2017 do Banco de Espanha, de 27 de novembro, que constitui a adaptação das NIIF-UE ao setor das instituições de crédito espanholas, assim como as suas posteriores alterações em vigor aquando do encerramento do exercício.

As contas anuais foram elaboradas a partir dos registos de contabilidade mantidos pelo CaixaBank e pelas entidades integradas no Grupo, e apresentam-se em consonância com o quadro normativo de informação financeira que lhe é aplicável, e, em particular, com os princípios e critérios contabilísticos nele contidos, pelo que transmitem a imagem fiel do património, da situação financeira, dos resultados do Grupo e dos fluxos de caixa verificados durante o exercício correspondente. As contas anuais anexas incluem alguns ajustes e reclassificações, que têm como objetivo homogeneizar os princípios e critérios seguidos pelas sociedades integradas e os do CaixaBank.

As quantias apresentam-se em milhões de euros, a menos que se indique outra unidade monetária alternativa. Algumas informações financeiras desta demonstração foram arredondadas e, consequentemente, as quantias indicadas como totais neste documento podem diferir ligeiramente da operação aritmética exata relativa às quantias precedentes. Igualmente, no momento de selecionar a informação que deveria revelar-se nesta demonstração, teve-se em conta a sua importância relativa face ao período contabilístico anual.

Normas e interpretações emitidas pelo International Accounting Standards Board (IASB) que entraram em vigor no exercício

Em 2020 entrou em vigor a seguinte legislação contabilística:

NORMAS E INTERPRETAÇÕES QUE ENTRARAM EM VIGOR EM 2020

NORMAS E INTERPRETAÇÕES *	TÍTULO	DATA DE APLICAÇÃO
Alteração da NIIF 3	Definição de um negócio	1 de janeiro de 2020
Alteração da NIC 39, NIIF 9 e NIIF 7	Reforma dos índices de taxas de juro (fase 1)	1 de janeiro de 2020
Alteração da NIC 1 e NIC 8	Definição de materialidade	1 de janeiro de 2020
Alteração da NIIF 16	Concessões de aluguer relacionadas com a COVID-19	1 de junho de 2020
Alteração do Quadro Conceptual	Alteração do Quadro Conceptual das NIIF	1 de janeiro de 2020

(*) Não tiveram impacto significativo no Grupo.

- **Alteração da NIC 39, NIIF 9 e NIIF 7**

No contexto da reforma global das taxas de juro de referência (IBORs), o IASB iniciou um projeto de revisão das principais normas IFRS afetadas, dividido em duas fases. A primeira fase centrou-se nos impactos contabilísticos antes da substituição dos índices de taxa de juro, e culminou com a publicação, em setembro de 2019, das Alterações da NIC 39, NIIF 9 e NIIF 7, aprovadas a nível europeu na data de 17 de janeiro de 2020. A data da sua entrada em vigor foi 1 de janeiro de 2020.

Estas alterações contemplam exceções, de forma que as entidades não tenham de interromper as suas relações de cobertura num contexto de incerteza quanto à viabilidade a longo prazo de algumas taxas de juro de referência. Estas exceções fudamentam-se, entre outras questões, na assunção de que a taxa de juro de referência em que se baseiam o risco coberto ou os fluxos de caixa do item coberto ou do instrumento de cobertura não se altera em resultado da reforma.

O Grupo decidiu aplicar de forma antecipada as alterações desta primeira fase no encerramento do exercício 2019, embora, visto que a maior parte das suas relações de cobertura se baseia no índice EURIBOR e que este não foi substituído, tendo-se alterado unicamente a sua metodologia de cálculo, não se hajam registado repercussões em função da própria reforma global, e as explicitações informativas previstas nas emendas da primeira fase não lhe sejam aplicáveis.

- **Alteração da NIIF 16**

Em resultado da pandemia COVID-19, muitos locadores proporcionaram reduções de renda aos locatários. Estas reduções de renda assumem particular importância em relação às locações de propriedades imobiliárias retalhistas e, em alguns casos, são incentivadas ou requeridas pelos governos ou autoridades jurisdicionais. As reduções de renda incluem isenção de renda ou reduções de renda por um dado período de tempo, eventualmente seguido por um incremento nos pagamentos de renda em períodos posteriores.

O IASB foi informado de que poderia resultar difícil a aplicação prática dos requisitos da NIIF 16 a um volume potencialmente significativo de reduções de renda relacionadas com a COVID-19, especialmente à luz dos muitos desafios que os interessados enfrentam durante a pandemia. Em concreto, os locatários identificaram dificuldades em avaliar, na conjuntura atual, se as reduções de renda relacionadas com a COVID-19 correspondem a alterações da locação, às quais se aplique a contabilidade requerida pela Norma.

Neste contexto, aprovou-se uma alteração da NIIF 16 para permitir, como solução prática, que os locatários não necessitem de avaliar se as reduções de renda concretas relacionadas com a COVID-19 correspondem a alterações da locação. Em vez disso, os locatários que apliquem a solução prática contabilizariam essas reduções de renda como se não fossem alterações da locação. A alteração da Norma, que não propõe mudanças para os locadores, tem como data de entrada em vigor 1 de junho de 2020.

O Grupo não identificou contratos que pudessem ser abrangidos por esta alteração, pelo que não prevê aplicar a solução prática mencionada e não haverá impacto patrimonial nem impacto na apresentação das demonstrações financeiras atinente à mesma.

Normas e interpretações emitidas pelo IASB não vigentes

À data da formulação destas contas anuais consolidadas, as normas mais significativas publicadas pelo IASB mas que ainda não entraram em vigor, seja porque a sua data de efetivação é posterior à data das contas anuais consolidadas, seja porque ainda não foram aprovadas pela União Europeia, são as seguintes:

NORMAS E INTERPRETAÇÕES EMITIDAS PELO IASB NÃO VIGENTES

NORMAS E INTERPRETAÇÕES	TÍTULO	APLICAÇÃO OBRIGATÓRIA PARA EXERCÍCIOS INICIADOS A PARTIR
Alteração da NIC 39, NIIF 9 e NIIF 7	Reforma dos índices de taxas de juro (fase 2)	1 de janeiro de 2021
Alteração da NIIF 4	Extensão da insenção temporária da aplicação da NIIF 9	1 de janeiro de 2021
NIIF 17	Contratos de seguros	1 de janeiro de 2023

- **Alteração da NIC 39, NIIF 9 e NIIF 7 (fase 2)**

  O IASB completou a sua resposta à reforma global das taxas de juro de referência (IBORs) com uma série de alterações à NIC 39, NIIF 9 e NIIF 7 – a chamada fase 2 –, que complementam as emitidas em 2019.

  Estas modificações centram-se nos casos em que uma entidade substitui a taxa de juro de referência anterior por uma taxa de referência alternativa, assim como nos efeitos de tal alteração sobre as demonstrações financeiras. Em concreto:

- Alterações nos fluxos de caixa contratuais: uma entidade não terá que desreconhecer contas ou ajustar a quantia escriturada de instrumentos financeiros devido a alterações impostas pela reforma adotada, mas atualizará a taxa de juro efetiva de modo que a alteração se reflita na taxa de referência alternativa;
- Contabilidade de coberturas: uma entidade não terá que descontinuar a sua contabilidade de coberturas simplesmente por realizar alterações impostas pela reforma, se a cobertura cumprir outros critérios de contabilidade de coberturas; e
- Explicitações: a entidade deverá divulgar informação sobre os novos riscos que decorram da reforma e sobre o modo como gere a transição para taxas de referência alternativas.

Estas modificações serão efetivadas a partir de 1 de janeiro de 2021, embora se permita a sua adoção antecipada.

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

Datada de 25 de junho de 2020, o IASB emitiu uma série de emendas à NIIF 17, com o objetivo de ajudar as entidades a implementar a Norma e facilitar a explicação do seu desempenho financeiro aos usuários da sua informação financeira. Os princípios fundamentais em que se baseava a Norma original emitida pela primeira vez em maio de 2017 não são afetados. As emendas agora publicadas foram basicamente concebidas para: i) reduzir custos, simplificando alguns requisitos da Norma, ii) tornar o desempenho financeiro mais fácil de explicar, e iii) facilitar a transição, adiando a data de vigência da Norma até 2023 e proporcionando ajudas adicionais para reduzir o esforço exigido pela aplicação da NIIF 17 pela primeira vez.

Tal como se especifica na nota 2.21 para as operações de seguro, as companhias de seguros do Grupo recorreram à isenção temporária da aplicação da NIIF 9, pelo que esta norma não se encontra ainda vigente no âmbito do negócio de seguros, em virtude da aplicação do Regulamento UE 2017/1988. Esta regulação permite o diferimento da aplicação da NIIF 9 no caso das seguradoras que integram um conglomerado financeiro, segundo a definição avançada no artigo 2, ponto 14, da Diretiva 2002/87/CE, opção à qual recorreu o Grupo CaixaBank para os investimentos financeiros das companhias de seguros do Grupo (VidaCaixa e BPI Vida e Pensões) desde 1 de janeiro de 2018, cumprindo-se as condições estabelecidas no artigo 2 do Regulamento UE 2017/1988.

O Grupo prossegue os trabalhos intensivos de implementação desta norma, de acordo com o plano já aprovado no exercício de 2018 e que foi objeto de atualização em 2019; em particular, os trabalhos centram-se atualmente no desenvolvimento do motor atuarial e de ferramentas de elaboração de informação contabilística e de gestão, assim como na testagem dos primeiros resultados parciais. A implementação da norma e a avaliação do impacto nas demonstrações financeiras do Grupo CaixaBank continua em curso.

Não se esperam mudanças relevantes no plano do projeto durante o exercício de 2021, apesar de o IASB ter protelado a primeira aplicação da NIIF 17 até 1 de janeiro de 2023. Não obstante, cumpre destacar que serão monitorizados de perto os efeitos que a crise gerada pela COVID-19 possa ter a curto prazo no plano do projeto.

1.3. Responsabilidade da informação e estimativas realizadas

As contas anuais consolidadas do Grupo relativas ao exercício de 2020 foram formuladas pelo Conselho de Administração na reunião celebrada a 18 de fevereiro de 2021, e estão pendentes da aprovação pela Assembleia Geral de Acionistas, embora se preveja que sejam aprovadas sem alterações.

Na sua reunião de 26 de março de 2020, o Conselho de Administração deliberou deixar sem efeito o montante do dividendo determinado na proposta de distribuição de resultados do exercício de 2019, incluída nas contas anuais desse exercício, e formulou uma nova proposta de distribuição do resultado (ver Nota 1.8). As contas anuais de 2019, assim como a proposta de distribuição do resultado do exercício supramencionado nos seus novos termos, foram aprovadas na Assembleia Geral de Acionistas de 22 de maio de 2020.

Estas contas anuais consolidadas foram preparadas tendo em vista a empresa em funcionamento, com base na Solvência (ver Nota) e na liquidez (ver Nota 3.3.3.) do Grupo. Na elaboração das contas anuais consolidadas empregaram-se juízos, estimativas e assunções realizadas pelo Conselho de Administração, para quantificar alguns ativos, passivos, receitas, gastos e compromissos que se encontram registados nelas. Estes juízos e estimativas referem-se principalmente:

- À avaliação da *goodwill* e dos ativos incorpóreos (Nota 2.15 y 19).

- Ao prazo dos contratos de locação utilizado na avaliação do passivo por locação (Nota 2.18).
- Ao justo valor dos ativos, passivos e passivos contingentes, no contexto da verba referente ao preço pago nas combinações de negócios.
- Às perdas por imparidade de ativos financeiros e do justo valor das garantias associadas aos mesmos, em função da sua classificação contabilística, o que pressupõe a realização de juízos relevantes em relação: i) à consideração de "incremento significativo do risco de crédito" (SICR, segundo a sigla inglesa); ii) à definição de *default*; e iii) à incorporação de informação *forward-looking* (Nota 2.7 y 3.4.1.).
- À avaliação das participações em empreendimentos conjuntos e associadas (Nota 16).
- À determinação dos resultados das participações em sociedades associadas (Nota 16).
- Aos pressupostos atuariais utilizados no cálculo dos passivos por contratos de seguro (Nota 17).
- À classificação, vida útil e às perdas por imparidade de ativos corpóreos e ativos incorpóreos (Notas 18 y 19).
- Às perdas por imparidade dos ativos não correntes e grupos para alienação classificados como detidos para venda (Nota 21).
- Aos pressupostos atuariais utilizados no cálculo de passivos e compromissos pós-emprego (Nota 23).
- À avaliação das provisões necessárias para a cobertura de contingências laborais, legais e fiscais (Nota 23).
- À despesa com o imposto de sociedades, determinada com base na taxa de impostos esperada no final do ano, e à ativação dos créditos fiscais e a sua recuperabilidade (Nota 25).
- Ao justo valor de determinados ativos e passivos financeiros (Nota 40).

Estas estimativas realizaram-se em função da melhor informação disponível à data da preparação destas contas anuais, considerando as incertezas existentes à data, resultantes do impacto da COVID-19 na conjuntura económica atual, embora seja possível que os acontecimentos futuros venham a impor a sua modificação, o que, conforme a regulamentação aplicável, se faria de forma prospetiva, reconhecendo os efeitos da alteração de estimativa na correspondente conta de lucros e perdas.

1.4. Comparação da informação alterações do limite de consolidação

As quantias correspondentes ao exercício anual de 2019 e 2018, incluídas nas contas anuais anexas do exercício de 2020, apresentam-se única e exclusivamente para efeitos comparativos. Em alguns casos, para facilitar a comparabilidade, a informação comparativa apresenta-se de forma resumida, dispondo da informação completa nas contas anuais de 2019 e 2018.

NIIF 16 – Locações

O Grupo aplicou a NIIF 16 a partir de 1 de janeiro de 2019. Neste sentido, optou-se por não avaliar novamente se cada contrato correspondia a uma locação ou continha uma componente de locação, de acordo com os critérios da norma, aplicando-a exclusivamente aos contratos que tinham sido identificados como locações à luz da regulamentação anterior.

Relativamente àquelas locações nas quais o Grupo intervém como locatário, previamente classificadas como locações operacionais, o Grupo decidiu aplicar os novos critérios de locação de forma retroativa, utilizando o modelo retrospetivo modificado, que permite estimar o valor do direito de uso referente ao passivo financeiro nas operações, não se proporcionando qualquer ajuste face às reservas a 1 de janeiro de 2019. Adicionalmente, optou-se por excluir, de acordo com as simplificações previstas no novo quadro normativo de informação financeira, os contratos de locação cujo ativo subjacente não fosse imobiliário e cujo prazo expirasse nos doze meses seguintes à data de aplicação inicial.

A principal tipologia contratual identificada que requereu a estimativa de um ativo por direito de uso e um passivo por locação a 1 de janeiro de 2019 foi locações de bens imóveis (destinados a escritórios) que estavam afetos à sua atividade de exploração.

Para as transações de venda com locação posterior realizadas antes de 1 de janeiro de 2019 nas quais o Grupo atuava como vendedor-locatário, contabilizou-se a locação posterior como qualquer outra locação operativa existente a 1 de janeiro de 2019.

NIIF 9

O Grupo aplicou a NIIF 9 a partir de 1 de janeiro de 2018. Esta situação pressupôs alterações na classificação e alterações avaliativas sobre determinados itens do balanço a 31 de dezembro de 2017. Os detalhes e os impactos da aplicação de NIIF 9 estão reunidos no Anexo 7 e nas contas anuais de 2018.

1.5. Sazonalidade das transações

A natureza das operações mais significativas levadas a cabo pelo Grupo não tem um carácter cíclico ou sazonal relevante no âmbito de um mesmo exercício.

1.6. Participações no capital de instituições de crédito

O Grupo não detém, aquando do encerramento do exercício, nenhuma participação direta igual ou superior a 5% do capital ou dos direitos de voto em instituições de crédito, para além das participações em sociedades subsidiárias e associadas que se explicitam nos Anexos 1 e 3.

1.7. Coeficiente de reservas

No presente exercício foram cumpridos os mínimos exigidos pela regulamentação aplicável a este coeficiente.

1.8. Informação relevante relativa à COVID-19

O exercício 2020 esteve marcado pela incidência da COVID 19 na sociedade em conjunto e na atividade da economia. Isto requereu uma atenção especial por parte do CaixaBank e das várias entidades integradas no seu Grupo, com o propósito de dar resposta ao seu objetivo de promover os serviços financeiros junto dos seus clientes, atendendo às necessidades especiais geradas pelo momento. Para tal, no CaixaBank adotaram-se as medidas explicitadas de seguida:

- A fim de mitigar o impacto socioeconómico sobre a sociedade, tanto na Nota 3.4.1 Risco de crédito – Impacto COVID-19, como ao longo do relatório de gestão consolidado do exercício de 2020, descrevem-se algumas atuações realizadas, principalmente em relação a moratórias e concessões de créditos com garantia pública.
- No âmbito de juízos e estimativas contabilísticas, tanto no que concerne ao risco de crédito (ver Nota 3.4.1 Risco de crédito – Impacto COVID-19), como a respeito dos exercícios de imparidade de outros ativos (ver Notas 1.3, 16, 19 e 25), observaram-se as recomendações emitidas por organismos consultivos e supervisores. Entre outros pareceres considerados, destaca-se o *statement* do IASB de 27 de março de 2020, em relação à aplicação da NIIF 9 no contexto de incerteza resultante da COVID-19.
- Com o objetivo de adequar a posição do Grupo à conjuntura derivada da expansão da COVID-19 e às medidas adotadas pelas autoridades para deter a sua propagação (ver Nota 3.1), o Conselho de Administração, nas suas sessões de 26 de março e 16 de abril de 2020, deliberou: i) desconvocar a Assembleia Geral Ordinária de Acionistas cujo anúncio fora publicado no passado dia 25 de fevereiro de 2020, e cuja celebração estava prevista para os dias 2 e 3 de abril de 2020, em primeira e segunda convocatória, respetivamente, e reconvocá-la para os dias 21 e 22 de maio de 2020, em primeira e segunda convocatória, respetivamente; ii) deixar sem efeito a proposta de aplicação do resultado que o Conselho de Administração deliberou com data de 20 de fevereiro de 2020, incluída como quarto ponto da ordem do dia, na convocatória da Assembleia Geral de Acionistas, publicada na página web da Comissão Nacional do Mercado de Valores, com data de 25 de fevereiro de 2020; e iii) reduzir o dividendo em dinheiro proposto para o exercício 2019 para 0,07 euros por ação desde 0,15 euros por ação, num exercício de prudência e responsabilidade social, o que pressupôs um *pay-out* de 24,6%. O dividendo foi pago a 15 de abril de 2020 como um único dividendo, referente ao exercício de 2019 (ver Nota 5).

  A nova proposta de distribuição de resultados de 2019 deliberada, que contou com a correspondente escritura do revisor oficial de contas da Entidade, segundo se encontra disposto no artigo 40.6 bis do Real Decreto-lei 8/2020, de 17 de março, alusivo a medidas urgentes extraordinárias para fazer frente ao impacto económico e social da COVID-19, é a seguinte:

DISTRIBUIÇÃO DE RESULTADOS DA CAIXABANK, S. A. – 2019
(Milhões de euros)

	2019
Base de distribuição	
Lucros e perdas	2.074
Distribuição:	
Em dividendo (1)	418
Em reservas	1.656
Em reserva legal (2)	0
Em reserva voluntária (3)	1.656
BENEFÍCIO LÍQUIDO DO EXERCÍCIO	**2.074**

(1) Montante correspondente ao pagamento do dividendo de 0,07 euros por ação, efetuado em dinheiro a 15 de abril de 2020. Excluíram-se as ações do tesouro à data de pagamento do dividendo, dado que, conforme exige a Lei de Sociedades de Capital, as ações próprias não podem auferir dividendo.
(2) Não é necessário destinar parte da receita do exercício 2019 à reserva legal, dado que esta atinge já 20% da quantia do capital social (art. 274 da Lei de Sociedades de Capital).
(3) Montante estimado que se destina à reserva voluntária. Este montante será incrementado na mesma medida em que se reduza o montante destinado ao pagamento dos dividendos (ver Nota 1 anterior). A remuneração correspondente ao exercício 2019 dos instrumentos de capital AT1 emitidos pelo CaixaBank, que ascende a um total de 133 milhões de euros, dar-se-á por paga relativamente a este montante de reservas voluntárias.

- Relativamente à política de dividendos consistente na distribuição de um dividendo em dinheiro superior a 50 % da receita líquida consolidada, o Conselho de Administração deliberou modificá-la exclusivamente para o exercício 2020, limitando a distribuição a um dividendo em dinheiro numa percentagem não superior a 30 % do benefício líquido consolidado (para mais informações sobre a remuneraçaõ ao acionista em 2020, ver Nota 5).

  Em nenhum caso a remuneração das participações preferenciais eventualmente conversíveis em ações (Additional Tier 1) em circulação será afetada pelas decisões anteriores, continuando a ser paga de acordo com o quadro regulador e supervisor vigente.

- Seguindo um princípio de prudência na remuneração variável, e como ato de corresponsabilidade da Alta Direção do CaixaBank e da Entidade perante o impacto económico expectável em resultado da situação económica e social excecional gerada pela COVID-19, o Administrador-Delegado e os membros da Comissão de Direção decidiram renunciar à sua retribuição variável de 2020 (ver Nota 9).

1.9. Operações significativas

Fusão mediante incorporação da Bankia

Em 17 de setembro de 2020, os Conselhos de Administração do CaixaBank e da Bankia, S. A. deliberaram aprovar e subscrever o projeto comum de fusão mediante incorporação da Bankia, S. A. pelo CaixaBank, com uma equação de troca de 0,6845 ações do *CaixaBank* por cada ação do Bankia. A troca efetuar-se-á com ações emitidas de novo pelo CaixaBank.

O projeto comum de fusão foi aprovado nas Assembleias Gerais de Acionistas do CaixaBank e do Bankia, que tiveram lugar em princípios de dezembro de 2020. A nomeação dos novos Administradores para a etapa posterior à fusão também foi aprovada pela Assembleia Geral do CaixaBank.

Prevê-se que a fusão se materialize durante o primero trimestre de 2021 – dependendo da obtenção das autorizações regulamentares e administrativas correspondentes –, e que a integração operativa entre as duas entidades se execute antes do final de 2021.

Em resultado desta operação:

- Espera-se gerar sinergias anuais com custos de cerca de 770 milhões e novas receitas anuais de cerca de 290 milhões.
- Os objetivos de solvência da entidade estabelecerão um *buffer* de entre 250 e 300 pontos de base sobre os requisitos regulamentares SREP, e um rácio CET1 de entre 11,0 % e 11,5 %, sem considerar ajustes transicionais IFRS9.

Uma vez executada a fusão, a participação no CaixaBank da Criteria Caixa, S. A. U. (e, indiretamente, da Fundação Bancária Caixade Poupanças e Pensões de Barcelona, "la Caixa") será igual ou superior a 30% das ações representativas do seu capital social, assumindo o FROB (através da BFA Detentora de Ações, S. A.) uma participação significativa no CaixaBank, de cerca de 16%.

30 Out

Acordo de venda à Lone Star

1 Reaquisição da Servihabitat Serviços Imobiliários, SL (Servihabitat)

Em 8 de junho de 2018, o CaixaBank chegou a um acordo com a sociedade SH Findel, S. A. R. L. (sociedade controlada pela TPG Sixth Street Partners), para readquirir 51% do capital social da Servihabitat, por um preço de 176,5 milhões de euros. Após esta aquisição, que obteve as autorizações pertinentes e cujo fecho teve lugar a 13 de julho de 2018, o Grupo passou a ostentar 100% do capital social da Servihabitat.

Em consequência da combinação de negócios, a Servihabitat passou a consolidar-se pelo método de integração global, com efeitos contabilísticos desde 1 de julho de 2018. O impacto sobre o capital próprio e os resultados a considerar à data de referência já mencionada, relativamente à tomada de controlo efetiva (13 de julho de 2018), foi pouco significativo. Esta operação implicou a materialização dos seguintes impactos na contabilidade de resultados do Grupo:

A Revisão da quantia escriturada da participação prévia da Servihabitat (49%), em virtude da atualização da avaliação desta participação, consistente com a oferta de venda aceite pelo Grupo, em relação à operação anunciada a 28 de junho de 2018 e descrita na rubrica seguinte. Isto pressupôs o registo de uma perda de 52 milhões de euros na secção «Imparidades ou reversão de imparidades de investimentos em empreendimentos conjuntos ou associadas», da conta de resultados consolidada anexa.

B O reconhecimento da perda de um montante de 152 milhões de euros na secção «Provisões ou reversão de provisões», da conta de resultados consolidada anexa, correspondente à diferença entre o custo da transação (176,5 milhões de euros) e o justo valor da participação adquirida referente a 51% da Servihabitat, calculado no contexto da venda desta participação à LoneStar.

O resultado decorrente desta participação desde o seu acordo de negócio, em julho de 2018, até à sua venda, após a materialização da operação descrita na rubrica seguinte, foi classificado na secção «Lucros ou perdas de unidades operacionais descontinuadas após dedução de impostos», da conta de resultados consolidada.

2 Acordo de venda à Lone Star

A 28 de junho de 2018, o CaixaBank deliberou vender 80% da sua carteira de imóveis a uma sociedade pertencente aos fundos Lone Star Fund X e Lone Star Real Estate Fund V. A operação compreendeu principalmente a carteira de ativos imobiliários disponíveis para venda a 31 de outubro de 2017, assim como 100% do capital social da Servihabitat. O valor bruto dos ativos imobiliários afetos à venda a 31 de outubro de 2017 era de aproximadamente 12.800 milhões de euros, cujo valor líquido contabilístico aproximado ascendia a 6.700 milhões de euros.

O Grupo contribuiu com a mencionada carteira, juntamente com 100% da Servihabitat, em benefício de uma nova sociedade (Coral Homes, SL), da qual posteriormente vendeu 80% à Lone Star, retendo uma participação de 20%, através da Building Center. O impacto global da operação de venda na conta de lucros e perdas consolidada (incluindo despesas, impostos e outros custos) foi de -48 milhões de euros líquidos de impostos e +15 pontos de base no rácio CET1 *fully loaded*, a 31 de dezembro de 2018.

Em julho de 2020, por solicitação da Lone Star, iniciou-se uma arbitragem para anular o contributo de um conjunto reduzido de imóveis, incluídos na referida carteira, em benefício da Coral Homes, S.L. Em caso de resolução desfavorável desta arbitragem, estima-se que não produzirá um impacto patrimonial significativo no Grupo.

31

1.10. Acontecimentos posteriores

De seguida, explicitam-se as operações, adicionais às indicadas nas restantes notas, que tiveram lugar entre o encerramento e a formulação.

Emissões de valores representativos de dívida

À data de 9 de fevereiro de 2021, o CaixaBank procedeu à emissão de uma *green bond*(dívida sénior não preferencial) por um montante de 1.000 milhões de euros a 8 anos, com uma rentabilidade anual de 0,50%, equivalente a *midswap* + 115 pontos de base.

2. Princípios e políticas contabilísticos e critérios de avaliação aplicados

Na elaboração das contas anuais consolidadas do Grupo correspondentes ao exercício de 2020, aplicaram-se os seguintes princípios e políticas contabilísticos e critérios de avaliação:

2.1. Combinações de negócios e princípios de consolidação

As contas anuais consolidadas compreendem, para além dos dados relativos à sociedade dominante, as informações correspondentes às entidades subsidiárias, empreendimentos conjuntos e associadas. O procedimento de integração dos elementos patrimoniais destas sociedades realiza-se em função do tipo de controlo ou influência que se exerce sobre as mesmas.

Entidades subsidiárias

O Grupo considera entidades subsidiárias aquelas sobre as quais se pode exercer controlo. Esta capacidade de controlo manifesta-se quando:

- se dispõe de poder para dirigir as suas atividades relevantes, isto é, aquelas que afetam de maneira significativa o seu rendimento, por disposição legal, estatutária ou acordo;
- se tem capacidade presente, ou seja, prática, de exercer direitos para usar aquele poder com vista a influenciar o seu rendimento;
- e, devido ao seu envolvimento, se está exposto ou se tem direito a rendimentos variáveis da entidade participada.

Geralmente, os direitos de voto conferem o poder de dirigir as atividades relevantes de uma entidade participada. Na sua contagem são tidos em conta todos os direitos de voto, diretos e indiretos, incluindo os potenciais, tais como, por exemplo, opções de compra adquiridas sobre instrumentos de capital da entidade participada. Em algumas situações, pode-se ser detentor do poder diretivo sobre as atividades mesmo sem se dispor da maioria dos direitos de voto.

Nestes casos, avalia-se se, de forma unilateral, se tem capacidade prática para dirigir as suas atividades relevantes (financeiras, operativas ou as relacionadas com a nomeação e a remuneração dos órgãos diretivos, entre outras).

As entidades subsidiárias consolidam-se, sem exceções relacionadas com a sua atividade, mediante o método de integração global, que consiste na agregação dos ativos, passivos e capital próprio, receitas e despesas, de natureza similar, que figuram nas suas contas anuais individuais. A quantia escriturada das participações, diretas e indiretas, no capital das entidades subsidiárias elimina-se com a fração do capital próprio das entidades subsidiárias que aquelas representam. A restante parcela dos saldos e transações entre as sociedades consolidadas elimina-se no processo de consolidação.

A participação de terceiros no património e os resultados do exercício são apresentados no capítulo «Interesses minoritários (participações não dominantes)» do balanço, e no capítulo «Resultados atribuíveis a interesses minoritários (participações não dominantes)» da conta de lucros e perdas.

No que concerne à consolidação de resultados das entidades subsidiárias adquiridas no exercício, esta efetua-se com base no montante do resultado gerado desde a data de aquisição. Analogamente, os resultados das entidades subsidiárias que deixam de sê-lo durante o exercício consolidam-se em função do montante do resultado gerado desde o início do exercício até à data em que cessa o controlo.

As aquisições e alienações, quando não implicam uma mudança de controlo na entidade participada, registam-se como operações patrimoniais, não se reconhecendo qualquer perda ou lucro na conta de lucros e perdas. A diferença entre a contraprestação entregue ou recebida e a diminuição ou aumento dos interesses minoritários, respetivamente, reconhece-se nas reservas.

A NIIF 10 estabelece que, quando ocorre perda de controlo de uma entidade subsidiária, os ativos, passivos, interesses minoritários e outros itens que sejam reconhecíveis em ajustes por avaliação têm que ser abatidos ou desreconhecidos no balanço, registando-se o justo valor da contraprestação recebida bem como de qualquer investimento remanescente. A diferença entre ambos os valores reconhece-se na conta de lucros e perdas.

Quanto aos contributos não monetários a entidades controladas conjuntamente, o IASB detetou a existência de um conflito normativo entre a NIC 27, que estabelece que, em caso de perda de controlo, a participação remanescente se avalia pelo seu justo valor, registando na conta de lucros e perdas o resultado completo da operação, e o parágrafo 48 da NIC 31 juntamente

com a interpretação SIC 13, que, para transações sob a sua alçada, apenas permitem reconhecer a parte do resultado atribuível à participação possuída pelos demais participantes na entidade controlada conjuntamente. O Grupo optou por aplicar de forma consistente o que se acha estabelecido na NIC 27 às transações sob a alçada dessas normas.

O Anexo 1 desta Demonstração fornece informação relevante sobre estas entidades. A informação corresponde aos últimos dados disponíveis, reais ou estimados, aquando da redação desta Demonstração.

Empreendimentos conjuntos

O Grupo considera como empreendimentos conjuntos as entidades sobre as quais existem acordos contratuais de controlo conjunto, em virtude dos quais as decisões sobre as atividades relevantes se tomam de forma unânime pelas entidades que partilham o controlo, usufruindo de direitos sobre os seus ativos líquidos.

As participações em empreendimentos conjuntos avaliam-se através da aplicação do método de participação, isto é, através da fração do líquido patrimonial representativo da participação de cada entidade no seu capital, uma vez considerados os dividendos recebidos das mesmas e outras eliminações patrimoniais.

O Anexo 2 desta Demonstração fornece informação relevante sobre estas entidades. A informação corresponde aos últimos dados disponíveis, reais ou estimados, aquando da redação desta Demonstração.

Entidades associadas

As entidades associadas são aquelas sobre as quais o Grupo, direta ou indiretamente, exerce influência significativa e que não são entidades subsidiárias ou empreendimentos conjuntos. A influência significativa torna-se patente, na maioria dos casos, mediante uma participação igual ou superior a 20% dos direitos de voto da entidade participada. Se os direitos de voto são inferiores a 20%, a influência significativa evidenciar-se-á caso se proporcione alguma das circunstâncias indicadas na NIC 28. Entre elas figuram a condição de se contar com representação no Conselho de Administração, a de se participar nos processos de fixação de políticas da participada, a existência de transações de importância relativa entre a entidade e a participada, o intercâmbio de pessoal diretivo ou o fornecimento de informação técnica essencial.

Excecionalmente, não são consideradas entidades associadas as entidades nas quais se mantêm direitos de voto na entidade participada superiores a 20%, mas em que se pode demonstrar claramente que tal influência não existe, carecendo, portanto, o Grupo do poder de intervir nas políticas financeiras e operativas. Com base nestes critérios, aquando do encerramento do exercício, o Grupo mantém varios investimentos, de montantes pouco significativos, com participações entre os 20% e os 50%, descritos no capítulo «Ativos financeiros pelo justo valor com outro resultado global».

As participações em associadas avaliam-se através da aplicação do método de participação, isto é, através da fração do líquido patrimonial representativo da participação de cada entidade no seu capital, uma vez considerados os dividendos recebidos das mesmas e outras eliminações patrimoniais. No caso de transações com uma entidade associada, os resultados correspondentes eliminam-se na percentagem de participação do Grupo no seu capital.

A amortização dos ativos incorpóreos de vida útil definida, identificados em consequência da elaboração de um *Purchase price allocation* ("PPA") com vista ao estabelecimento do preço de aquisição pago, efetua-se no âmbito do capítulo «Resultados de entidades avaliadas pelo método de participação» da conta de lucros e perdas.

O Grupo não utilizou demonstrações financeiras de entidades às quais se aplica o método da participação, referentes a uma data diferente da da sociedade dominante do Grupo.

O Anexo 3 desta Demonstração fornece informação relevante sobre estas entidades. A informação corresponde aos últimos dados disponíveis, reais ou estimados, aquando da redação desta Demonstração.

Erste Group Bank AG

O investimento mais representativo sobre o qual se tem influência significativa com uma percentagem inferior a 20% é o Erste Group Bank AG (Erste, Erste Group Bank ou Erste Bank). Neste caso, existe um acordo de sócio preferencial entre o principal acionista do Erste (a Fundação Erste) e o CaixaBank, que formaliza o carácter amistoso e a orientação a longo prazo do investimento, um acordo de cooperação empresarial e comercial entre o Erste e o CaixaBank. Segundo o acordo mencionado, o CaixaBank i) tem direito a nomear dois membros do Conselho Fiscal do Erste; ii) vota na Assembleia Geral de Acionistas no mesmo sentido que a Fundação Erste, no que se refere unicamente à eleição de membros do Conselho Fiscal; e iii) integra o grupo de sócios estáveis do banco austríaco, juntamente com um grupo de caixas austríacas e algumas das suas fundações, bem como o *holding* WSW, mantendo conjuntamente uma participação de cerca de 30% do capital.

Entidades estruturadas

Designa-se por entidade estruturada aquela que foi concebida de modo que os direitos de voto e outros direitos similares não constituam o fator predominante no momento de decidir o seu controlo. Por exemplo, caso os direitos de voto se refiram apenas a tarefas administrativas, e caso as atividades relevantes sejam geridas através de acordos contratuais. Em todo o caso, o Grupo utiliza também a percentagem de direitos de voto como indicador para avaliar a existência de controlo em entidades desta natureza.

Nos casos em que o Grupo constitui entidades, ou participa nelas, com o objetivo de permitir aos clientes o acesso a determinados *investimentos*, ou para transmitir a terceiros alguns riscos, analisa-se se existe controlo sobre a entidade participada e, *portanto*, se esta deve ou não ser objeto de consolidação.

- Entidades estruturadas consolidáveis:

  Com o objetivo de determinar se sobre uma entidade estruturada existe controlo, e, portanto, se consolidar deve ser consolidada no Grupo, analisam-se os direitos contratuais existentes para além dos direitos de voto. Para tal, consideram-se a conceção e o propósito de cada entidade, assim como, entre outros, a evidência da capacidade para dirigir atividades relevantes, a eventual existência de relações especiais ou a capacidade para influenciar o montante dos rendimentos a que se encontra exposta.

  No caso dos fundos de titulação, o Grupo tem uma alta exposição aos rendimentos variáveis existentes e mantém o poder de decisão sobre a entidade, quer de forma direta, quer através de um agente. A informação relativa a estes fundos, os apoios financeiros concedidos aos veículos e a sua motivação são explicitados na Nota 28.2.

  Aquando do encerramento do exercício, não existem acordos de apoio financeiro significativos adicionais a outro tipo de entidades estruturadas consolidadas, para além das descritas anteriormente.

- Entidades estruturadas não consolidáveis:

  O Grupo constitui veículos com o objetivo de permitir aos clientes o acesso a determinados investimentos, com vista à transmissão de riscos ou para outros fins. Dado que sobre tais veículos o Grupo não possui controlo nem cumpre os critérios para a sua consolidação definidos na NIIF 10, aqueles não são consolidados.

Aquando do encerramento do exercício, o Grupo não tem interesses nem concedeu apoio financeiro a entidades estruturadas não consolidáveis que se considerem significativos.

Combinações de negócios

As normas contabilísticas definem as combinações de negócios como a união de duas ou mais entidades numa única entidade ou grupo de entidades, sendo a "entidade adquirente" aquela que, à data da aquisição, assume o controlo de outra entidade.

Em relação àquelas combinações de negócios nas quais o Grupo adquire o controlo, determina-se o custo da combinação, geralmente o justo valor da contraprestação transferida. Esta contraprestação integrará os ativos entregues, os passivos assumidos face aos anteriores proprietários do negócio adquirido e os instrumentos de capital emitidos pela entidade adquirente.

Avalia-se igualmente, à data da aquisição, a diferença entre:

i) a soma do justo valor da contraprestação transferida, dos interesses minoritários e das participações prévias mantidas na entidade ou negócio adquirido;

ii) o montante líquido dos ativos identificáveis adquiridos e dos passivos assumidos, calculados pelo seu justo valor.

A diferença positiva entre i) e ii) está registada na secção «Ativos incorpóreos – *Goodwill*» do balanço, nos casos em que não resultou possível a sua atribuição a elementos patrimoniais concretos ou a ativos incorpóreos identificáveis da entidade ou a negócios adquiridos. Se a diferença é negativa, regista-se na secção «*Goodwill* negativo reconhecido em resultados» da conta de lucros e perdas.

2.2. Instrumentos financeiros

Classificação dos ativos financeiros

De seguida, explicitam-se os critérios estabelecidos pelo quadro normativo contabilístico para a classificação de instrumentos financeiros:

Fluxos de Caixa contratuais	Modelo de negócio	Classificação de ativos financeiros (AF)	
Pagamentos apenas de capitais e juros sobre o montante dos capitais pendentes, em datas especificadas (Test SPPI)	Com objetivo de receber fluxos de caixa contratuais.	AF pelo custo amortizado.	
	Com objetivo de receber fluxos de caixa contratuais e venda.	AF pelo justo valor com outro resultado global.	
Outros – não Test SPPI	Instrumentos derivados designados como instrumentos de cobertura contabilística.	Derivados – Contabilidade de coberturas.	
	Gerados ou adquiridos para realização a curto prazo.	AF pelo justo valor através dos resultados.	AF detidos para negociação.
	Parte de um grupo de instrumentos financeiros identificados e geridos conjuntamente, para o qual haja evidência de atuações recentes para obter lucros a curto prazo.		
	Instrumentos derivados que não cumprem a definição de contrato de garantia nem foram designados como instrumentos de cobertura contabilística.		
	Restante.		AF não negociáveis mensurados obrigatoriamente pelo justo valor através dos resultados.

Os investimentos em instrumentos de património constituem uma exceção face aos critérios gerais de avaliação anteriormente descritos. Em geral, no reconhecimento inicial e de forma irrevogável, o Grupo assume a opção de incluir na carteira de ativos financeiros pelo justo valor com outro resultado global os investimentos em instrumentos de capital próprio não classificáveis como detidos para negociação e que, caso não se assumisse a referida opção, se classificariam como ativos financeiros contabilizados obrigatoriamente pelo justo valor através dos resultados.

Quanto à avaliação do modelo de negócio, não depende das intenções relativas a um instrumento individual, mas determina-se relativamente a um conjunto de instrumentos, tomando em consideração a frequência, o montante e o calendário das vendas em exercícios anteriores, os motivos dessas vendas e as expectativas em relação às vendas futuras. As vendas pouco frequentes ou pouco significativas, as que se aproximam do vencimento do ativo e as motivadas por incrementos do risco de crédito dos ativos financeiros ou para gerir o risco de concentração, entre outras, podem ser compatíveis com o modelo da detenção de ativos para receber fluxos de caixa contratuais.

Cumpre destacar que a realização de vendas de ativos financeiros detidos na carteira de custo amortizado devido a uma mudança de intenções da Entidade, como consequência dos efeitos da COVID-19, não é considerada uma mudança de modelo de negócio, nem pressupõe uma reclassificação contabilística dos títulos detidos nessa carteira, dado que estes últimos foram classificados corretamente no momento em que se avaliou o modelo de negócio, não sendo a crise global provocada pela COVID-19 um cenário razoavelmente previsível nesse momento. Na eventualidade de as vendas realizadas e as que se possam vir a realizar, no seu caso, durante o período associado à crise serem significativas em valor ou em frequência, e contemplando as exceções contidas no quadro normativo, consideramos que estas também seriam congruentes com um modelo de negócio que detivesse os ativos financeiros a fim de obter os fluxos de caixa contratuais, dado ser evidente que as condições atuais e os motivos que originam a necessidade de proceder a vendas de ativos classificados na carteira de custo amortizado são e serão totalmente extraordinários e transitórios, podendo enquadrar-se num período temporal identificável.

Em particular, a expectativa do Grupo de realizar vendas frequentes e de carácter significativo de empréstimos (ou ativos financeiros similares) que sofreram imparidade no risco de crédito não é inconsistente com a classificação desses empréstimos à luz do modelo de negócio que consiste em deter os ativos financeiros a fim de receber os seus fluxos de caixa contratuais. Estas vendas não se computam com vista a determinar a frequência das vendas e a sua significância, ficando, por isso, excluídas dos rácios de seguimento.

Com o objetivo de avaliar se os fluxos de caixa de um instrumento são apenas pagamentos de capital e juros, o Grupo realiza uma série de juízos quando avalia esse cumprimento (test SPPI), sendo os mais significativos aqueles que se enumeram de seguida:

- Valor temporal do dinheiro modificado: para averiguar se a taxa de juro de uma operação inclui alguma contraprestação diferente daquela que decorre da passagem do tempo, o Grupo considera fatores como a moeda na qual se denomina o ativo financeiro e o prazo relativamente ao qual se estabelece a taxa de juro. Em particular, o Grupo realiza uma análise periódica das operações que apresentam diferenças entre o teor e a frequência de revisão, as quais são comparadas a um instrumento que não apresente tal diferença, dentro de uma dada margem de tolerância.
- Exposição a riscos não relacionados com um acordo básico de empréstimo: considera-se se os termos contratuais dos ativos financeiros acarretam exposição a riscos ou volatilidade nos fluxos de caixa contratuais que não estariam presentes num acordo básico de empréstimo, como, por exemplo, a exposição à alteração dos preços das ações ou das matérias-primas cotadas, casos em que não se consideraria que passassem o test SPPI.
- Cláusulas que modificam o calendário ou o montante dos fluxos: o Grupo considera a existência de condições contratuais em virtude das quais pode modificar-se o calendário ou o montante dos fluxos contratuais do ativo financeiro. É o caso de: i) ativos cujas condições contratuais permitem a amortização antecipada total ou parcial do capital: ii) ativos em que se permite contratualmente o aumento da sua duração; ou iii) ativos em relação aos quais os pagamentos de juros podem alterar-se em função de uma variável não financeira especificada no contrato. Nestes casos, determina-se se os fluxos contratuais que se podem gerar durante a vida do instrumento, devido a essa condição contratual, correspondem apenas a pagamentos de capital e juros do montante de capital pendente, podendo incluir uma compensação adicional razoável pelo término antecipado do contrato.
- Alavancamento: os ativos financeiros com alavancamento, isto é, aqueles em que a variabilidade dos fluxos contratuais aumenta, levando a que não revelem as características económicas do juro, não podem considerar-se ativos financeiros que cumpram o test SPPI (por exemplo, instrumentos derivados, como os contratos simples de opção).
- Subordinação e perda do direito de cobrança: o Grupo avalia as cláusulas contratuais que possam resultar na perda dos direitos de cobrança sobre os montantes de capital e juro sobre o capital pendente.
- Divisa: para determinar se os fluxos contratuais correspondem unicamente a pagamentos do capital e juros sobre o montante do capital pendente, o Grupo tem em consideração a moeda em que está denominado o ativo financeiro, a fim de avaliar as características dos fluxos contratuais; por exemplo, ao avaliar o elemento do valor temporal do dinheiro com base na referência utilizada para a fixação da taxa de juro do ativo financeiro.
- Instrumentos vinculados contratualmente: quanto às posições em instrumentos vinculados contratualmente, realiza-se uma análise "look through", a partir da qual se considera que os fluxos derivados deste tipo de ativos consistem unicamente em pagamentos de capital e juros sobre o capital pendente, se:
  - as condições contratuais da parcela cuja classificação se está a avaliar (sem examinar o conjunto subjacente de instrumentos financeiros) ocasionam fluxos de caixa que correspondem unicamente a pagamentos de capital e juros sobre o capital pendente (por exemplo, taxa de juro da parcela não vinculada a índice de matérias-primas);
  - o conjunto subjacente de instrumentos financeiros é composto por instrumentos que têm fluxos contratuais correspondentes apenas a pagamentos de capital e juros sobre o capital pendente; e
  - a exposição ao risco de crédito correspondente à parcela é igual ou melhor do que a exposição ao risco de crédito do conjunto subjacente de instrumentos financeiros (por exemplo, a qualificação creditícia da parcela cuja classificação se está a avaliar é igual ou melhor do que a que se aplicaria a uma parcela única formada pelo conjunto subjacente de instrumentos financeiros). Assim, se o *rating* da parcela é igual ou superior ao do veículo, considerar-se-á que cumpre a presente condição.

  O conjunto subjacente ao qual se faz referência na rubrica anterior poderá incluir, para além disto, instrumentos que reduzam a variabilidade dos fluxos do referido conjunto de instrumentos, de maneira que, quando se combinem com estes últimos, ocasionem fluxos correspondentes apenas a pagamentos de capital e juros sobre o capital pendente (por exemplo, uma opção de máximo/CAP ou de mínimo/Floor de taxa de juro ou um contrato que reduza o risco de crédito dos instrumentos). Também poderá incluir instrumentos que permitam alinhar os fluxos das parcelas com os fluxos do conjunto de instrumentos subjacentes para resolver exclusivamente as diferenças na taxa de juro, moeda na qual se denominem os fluxos (incluindo a inflação) e o calendário de fluxos.
- Ativos sem responsabilidade pessoal (sem recurso): o facto de, relativamente a um ativo financeiro, não existir responsabilidade pessoal não implica que este deva considerar-se um ativo financeiro Não SPPI. Nestas situações, o Grupo avalia os ativos subjacentes ou fluxos de caixa para determinar se consistem unicamente em pagamentos de capital e juros sobre o capital pendente, independentemente da natureza dos subjacentes.

Em particular, no caso de operações de financiamento de projetos que se reembolsam exclusivamente com as receitas dos projetos financiados, o Grupo averigua se os fluxos determinados contratualmente como capital e juros representam efetivamente o pagamento de capital e juros sobre o capital pendente.

- Compensação negativa (cláusulas simétricas): alguns instrumentos incluem uma condição contratual que permite que, caso ocorra a amortização antecipada total ou parcial do capital pendente, a parte que decide terminar o contrato de maneira antecipada – seja o devedor ou o credor –, possa receber uma compensação adicional justa, apesar de ser a parte que realiza essa ação. É o caso, por exemplo, das chamadas cláusulas simétricas, presentes em determinados instrumentos de financiamento de taxa fixa, as quais estipulam que, no momento em que o credor executa a opção de amortizar antecipadamente, deve existir uma compensação pelo término do contrato de maneira antecipada, que resultará a favor do devedor ou do credor, conforme tenham evoluído as taxas de juro desde o momento inicial até à data em que se termina o contrato de maneira antecipada.

  O facto de um instrumento financeiro incluir este termo contratual, conhecido como compensação negativa, não pressupõe que o instrumento em causa deva considerar-se Não SPPI. Um instrumento financeiro que em qualquer caso tivesse cumprido as condições para ser considerado SPPI *compliant*, exceto pelo facto de incluir uma compensação adicional justa pelo término antecipado do contrato (a receber ou a pagar pela parte que decide terminar o contrato antecipadamente), será passível de avaliação pelo custo amortizado ou pelo justo valor com outro resultado global, conforme o determinado no modelo de negócio.

Nos casos em que uma característica de um ativo financeiro não seja congruente com um acordo básico de empréstimo, isto é, se existirem características do ativo que ocasionam fluxos contratuais diferentes dos pagamentos do capital e juros sobre o capital pendente, o Grupo avaliará a sua significância e probabilidade de ocorrência para determinar se tal característica ou elemento se deve ter em consideração na avaliação do Test SPPI.

Quanto à significância de uma característica de um ativo financeiro, a avaliação que o Grupo realiza consiste em estimar o impacto que a mesma pode ter sobre os fluxos contratuais. O impacto de um elemento não é significativo quando este pressupõe uma alteração nos fluxos de caixa esperados inferior a 5%. Este limiar de tolerância determina-se com base nos fluxos contratuais esperados sem descontar.

Se a característica de um instrumento puder ter um efeito significativo sobre os fluxos contratuais, mas essa mesma característica de fluxos afetar os fluxos contratuais do instrumento apenas no momento em que se proporciona um acontecimento extremamente excecional, altamente anómalo e de ocorrência muito improvável, o Grupo não terá em consideração essa característica ou elemento no momento de avaliar se os fluxos de caixa contratuais do instrumento correspondem unicamente a pagamentos de capital e a juros sobre o capital pendente.

Classificação dos passivos financeiros

Os passivos financeiros classificam-se de acordo com as seguintes categorias: «Passivos financeiros detidos para negociação», «Passivos financeiros contabilizados pelo justo valor através dos resultados» e «Passivos financeiros pelo custo amortizado», exceto quando devam apresentar-se como «Passivos incluídos em grupos para alienação classificados como detidos para venda» ou quando correspondam a «Alteração do justo valor dos elementos abrangidos pela carteira de cobertura do risco de taxa de juro» ou «Derivados – Contabilidade de cobertura», os quais se apresentam de forma independente.

Particularmente, em relação à carteira de «Passivos financeiros pelo custo amortizado»: registam-se os passivos financeiros que não se classificaram como detidos para negociação ou como outros passivos financeiros pelo justo valor através dos resultados. Os saldos que se registam nesta categoria dizem respeito à atividade típica de captação de fundos das instituições de crédito, independentemente da sua forma de instrumentalização e do seu prazo de vencimento.

Reconhecimento inicial e avaliação

No momento do seu reconhecimento inicial, todos os instrumentos financeiros se registam pelo seu justo valor. Para os instrumentos financeiros que não se registem pelo justo valor através dos resultados, o montante do justo valor ajusta-se adicionando ou deduzindo os custos de transação diretamente atribuíveis à sua aquisição ou emissão. No caso dos instrumentos financeiros pelo justo valor através dos resultados, os custos de transação diretamente atribuíveis reconhecem-se imediatamente na conta de lucros e perdas.

Os custos de transação definem-se como despesas diretamente atribuíveis à aquisição ou à disponibilização de um ativo financeiro, ou à emissão ou à assunção de um passivo financeiro, nos quais não se teria *incorrido se o Grupo não tivesse realizado a transação*.

Entre eles incluem-se as comissões pagas a intermediários (como as de prescritores); as despesas de formalização hipotecária a cargo do Grupo, e parte das despesas com pessoal dos Centros de Admissão de Riscos. Em nenhum caso se consideram custos de transação as despesas administrativas internas, nem as despesas decorrentes de estudos e análises prévios.

O Grupo identifica através de ferramentas de contabilidade analítica os custos de transação diretos e incrementais das operações de ativo. Estes custos inserem-se na determinação da taxa de juro efetiva, reduzindo-o para os ativos financeiros, pelo que se periodizam no decurso da operação.

Avaliação posterior dos ativos financeiros

Após o seu reconhecimento inicial, o Grupo avalia um ativo financeiro pelo custo amortizado, pelo justo valor com outro resultado global ou pelo justo valor através dos resultados.

Os itens a cobrar por operações comerciais que não têm uma componente significativa de financiamiento, bem como os créditos comerciais e instrumentos de dívida a curto prazo que se avaliam inicialmente pelo preço da transação ou pelo capital, respetivamente, continuam a ser avaliados por esse montante, menos a correção de valor por imparidade estimada, conforme se descreve na Nota 2.7.

Em relação às compras e vendas convencionais de instrumentos de renda fixa e renda variável, estas registam-se, em geral, à data da liquidação.

Receitas e despesas dos ativos e passivos financeiros

As receitas e despesas dos instrumentos financeiros reconhecem-se de acordo com os seguintes critérios:

Carteira		Reconhecimento de receitas e despesas
Ativos financeiros	**Pelo custo amortizado**	• **Juros acumulados**: na conta de lucros e perdas com a taxa de juro efetiva da operação sobre a quantia escriturada bruta da operação (exceto no caso dos ativos duvidosos, aplicado sobre o valor líquido contabilístico) • **Restantes alterações de valor**: receita ou despesa quando o instrumento financeiro cause desreconhecimento, quando se reclassifique, ou quando ocorram perdas por imparidade ou lucros
	Pelo justo valor através dos resultados	• **Alterações do justo valor**: as alterações do justo valor registam-se diretamente na conta de lucros e perdas, distinguindo-se, para os instrumentos não derivados, entre a parte atribuível aos rendimentos acumulados do instrumento, registada como juros ou como dividendos, conforme a sua natureza, e o restante, registado como resultados de operações financeiras na rubrica correspondente. • **Juros acumulados**: correspondentes aos instrumentos de dívida, calculam-se aplicando o método da taxa de juro efetiva.
	Pelo justo valor com outro resultado global (*)	• Juros ou dividendos acumulados, na conta de lucros e perdas. Os juros, tal como os ativos pelo custo amortizado. • As diferenças cambiais na conta de lucros e perdas, quando são ativos financeiros monetários e com outro resultado global, quando se trata de ativos financeiros não monetários. • Os instrumentos de dívida, as perdas por imparidade ou os lucros para posterior recuperação na conta de lucros e perdas. • As restantes alterações de valor reconhecem-se noutro resultado global.
Passivos financeiros	**Pelo custo amortizado**	• **Juros acumulados**: na conta de lucros e perdas com a taxa de juro efetiva da operação sobre a quantia escriturada bruta da operação, exceto no caso das emissões Tier 1, que se reconhecem nos cupões discricionários em reservas. • **Restantes alterações de valor**: receita ou despesa quando o instrumento financeiro cause desreconhecimento ou quando se reclassifique.
	Pelo justo valor através dos resultados	• **Alterações do justo valor**: alterações de valor de um passivo financeiro contabilizado pelo justo valor através dos resultados, caso se aplique, da forma seguinte: a) o montante da alteração no justo valor do passivo financeiro atribuível a alterações no risco de crédito próprio desse passivo reconhece-se noutro resultado global, que se transfere diretamente para uma rubrica de reservas, no caso de ocorrer o desreconhecimento desse passivo financeiro, e b) o montante restante da alteração no justo valor do passivo reconhece-se no resultado do exercício. • **Juros acumulados**: correspondentes aos instrumentos de dívida, calculam-se aplicando o método da taxa de juro efetiva.

(*) Deste modo, quando um instrumento de dívida se avalia pelo justo valor com outro resultado global, os montantes que se reconhecerão no resultado do exercício serão os mesmos que se reconheceriam se aquele se avaliasse pelo custo amortizado.
Quando um instrumento de dívida pelo justo valor com outro resultado global é desreconhecido, a perda ou o lucro acumulado no capital próprio reclassifica-se, *passando* ao resultado do período. Pelo contrário, *quando um instrumento* de capital próprio pelo justo valor com outro resultado global é desreconhecido, o montante da perda ou do lucro registado noutro resultado global acumulado não se reclassifica na conta de lucros e perdas, mas numa rubrica de reservas.
Para cada uma das carteiras anteriores, o reconhecimento mudaria se os referidos instrumentos integrassem uma relação de cobertura (ver ponto 2.3).

A taxa de juro efetiva é a taxa que desconta os pagamentos ou cobranças de caixa futuros, estimados durante a vida esperada do ativo financeiro ou passivo financeiro, relativamente à quantia escriturada bruta de um ativo financeiro ou pelo custo amortizado de um passivo financeiro. Para calcular a taxa de juro efetiva, o Grupo estima os fluxos de caixa esperados, tendo em conta todos os termos contratuais do instrumento financeiro, mas sem ter em conta as perdas creditícias esperadas. O cálculo inclui todas as comissões e pontos de base de juro, pagos ou recebidos pelas partes do contrato, que integrem a taxa de juro efetiva, os custos de transação e qualquer outro prémio ou desconto. Nos casos em que os fluxos de caixa ou a vida restante de um instrumento financeiro não podem ser estimados com fiabilidade (por exemplo, pagamentos antecipados), o Grupo utiliza os fluxos de caixa contratuais ao longo do período contratual completo do instrumento financeiro.

No caso particular da terceira série das Operações de Financiamento a longo prazo com objetivo (conhecida como "TLTRO III" – ver Nota 3.3.3), o Grupo considera que cada uma das operações se encontra sob a alçada da NIIF 9 *Instrumentos Financeiros*, dado que se trata de operações cuja taxa de juro não está significativamente abaixo do mercado. Para tal, o Grupo considera, no seu reconhecimento inicial, se os termos de cada operação, em relação aos preços de mercado para outros empréstimos com garantias similares disponíveis para o Grupo e às taxas de títulos de dívida e a outros instrumentos do mercado monetário relevantes, estão próximos dos termos de mercado, ou se estão significativamente fora do mercado.

Para a TLTRO III, a taxa de juro efetiva determinada no exercício de 2020 calcula-se para cada operação desta série, e reflete a estimativa do Grupo no reconhecimento inicial relativamente ao montante de juro final a cobrar no seu vencimento específico, tomando em consideração pressupostos específicos de cumprimento de volumes elegíveis. Isto pressupõe periodizar por porções a taxa de juro de cada uma das operações da TLTRO III. Havendo uma alteração posterior nesta estimativa, resultante de uma

alteração na expectativa do Grupo quanto ao cumprimento dos limiares de desempenho creditício, isto refletir-se-ia como um novo cálculo do custo amortizado da operação (por aplicação do parágrafo B5.4.6 da NIIF 9).

Reclassificações entre carteiras de instrumentos financeiros

Somente se o Grupo decidisse mudar o seu modelo de negócio para a gestão de ativos financeiros reclassificaria todos os ativos financeiros afetados, segundo os requisitos dispostos na NIIF 9. Tal reclassificação realizar-se-ia de forma prospetiva, desde a data da reclassificação. De acordo com a abordagem da NIIF 9, em geral, as mudanças no modelo de negócio ocorrem com muito pouca frequência. Os passivos financeiros não podem ser reclassificados entre carteiras.

2.3. Contabilidade de cobertura

O Grupo utiliza derivados financeiros como ferramentas de gestão dos riscos financeiros, principalmente do risco estrutural de taxa de juro (ver Nota 3). Quando estas operações cumprem determinados requisitos, consideram-se «de cobertura».

Quando se designa uma operação como de cobertura, faz-se isso desde o momento inicial da operação ou dos instrumentos incluídos na referida cobertura, e documenta-se uma nota técnica da operação conforme a regulamentação vigente. Na documentação das operações de cobertura, identifica-se claramente o instrumento ou os instrumentos cobertos, bem como o instrumento ou os instrumentos de cobertura, para além da natureza do risco que se pretende cobrir e da forma como o Grupo determina se a relação de cobertura cumpre os requisitos de eficácia da cobertura (juntamente com a sua análise das causas de *ineficácia* da cobertura e o modo de determinar o rácio de cobertura).

Com a finalidade de verificar os requisitos de eficácia:

A Deve existir uma relação económica entre o item coberto e o instrumento de cobertura;

B O risco de crédito da contraparte do item coberto ou do instrumento de cobertura não deve exercer um efeitodominante sobre as alterações de valor resultantes dessa relação económica; e

C Deve cumprir-se o rácio de cobertura da relação de contabilidade de cobertura, entendida como a quantia do item coberto pelo instrumento de cobertura; este deve ser o mesmo que o rácio de cobertura que se empregue para efeitos de gestão.

Coberturas de justo valor

As coberturas de justo valor cobrem a exposição à alteração do justo valor de ativos e passivos financeiros ou de compromissos firmes ainda não reconhecidos, ou de uma porção identificada dos referidos ativos, passivos ou compromissos firmes, atribuível a um risco em particular, e sempre que afetem a conta de lucros e perdas.

Nas coberturas de justo valor, as diferenças de valor produzidas, tanto nos elementos de cobertura como nos elementos cobertos, pela parte correspondente à taxa de risco coberto reconhecem-se de maneira assimétrica, consoante o elemento coberto seja um instrumento de dívida ou um instrumento de capital:

- Instrumentos de dívida: as diferenças de valor produzidas, tanto nos elementos de cobertura como nos elementos cobertos, na parte correspondente à taxa de risco coberto são reconhecidas na conta de lucros e perdas, na rubrica «Lucros ou perdas resultantes da contabilidade de coberturas (líquido)». Com carácter particular, nas macrocoberturas de justo valor, as diferenças de avaliação dos elementos cobertos são abrangidas, em contrapartida, nos capítulos «Ativo – Alterações do justo valor dos elementos abrangidos por uma carteira com cobertura de risco de taxa de juro» ou «Passivo – Alterações do justo valor dos elementos abrangidos por uma carteira com cobertura de risco de taxa de juro» do balanço, em função da natureza do elemento coberto, em vez de serem registadas nas secções onde são registados os elementos cobertos.
- Instrumentos de capital: as diferenças de valor produzidas, tanto nos elementos de cobertura como nos elementos cobertos, pela parte correspondente à taxa de risco coberto reconhecem-se na rubrica «Outro resultado global acumulado – Elementos que não serão reclassificados em resultados – Ineficácia da cobertura de coberturas de justo valor para instrumentos de capital mensurados pelo justo valor com outro resultado global» do balanço.

Quando os derivados de cobertura cessam de cumprir os requisitos de cobertura, são reclassificados como derivados de negociação. O montante dos ajustes previamente registados ao elemento coberto imputa-se da seguinte maneira:

- Instrumentos de dívida: são remetidos para a secção «Lucros ou perdas resultantes da contabilidade de coberturas (líquido)» da conta de lucros e perdas, utilizando o método da taxa de juro efetiva resultante à data da interrupção da cobertura.
- Instrumentos de capital: são reclassificados como reservas a partir da secção «Outro resultado global acumulado – Elementos que não serão reclassificados em resultados – Ineficácia da cobertura de coberturas de justo valor para instrumentos de capital mensurados pelo justo valor com outro resultado global do balanço.

Coberturas de fluxos de caixa

As coberturas de fluxos de caixa cobrem a alteração dos fluxos de caixa atribuídos a um risco particular, associado a um ativo ou a um passivo financeiro ou a uma transação prevista e altamente provável, sempre que possa afetar a conta de lucros e perdas.

O montante dos ajustes sobre o elemento de cobertura regista-se no capítulo «Outro resultado global acumulado – Elementos que podem ser reclassificados em resultados – Derivados de cobertura. Reservas de cobertura de fluxos de caixa [parte eficaz]», onde se manterão até que a transação coberta se proporcione, momento em que será registada no capítulo «Lucros ou perdas resultantes da contabilidade de coberturas (líquido)» da conta de lucros e perdas, de forma simétrica aos fluxos de caixa cobertos, salvo quando se preveja que a transação não se realizará, caso em que se registará imediatamente. Os elementos cobertos registam-se de acordo com os critérios explicados na Nota 2.2, sem nenhuma modificação resultante do facto de serem considerados instrumentos cobertos.

2.4. Compensação de ativos e passivos financeiros

Os ativos e passivos financeiros são compensados e, em consequência, apresentados no balanço pelo seu montante líquido, apenas quando se tenha o direito, legalmente exigível, de compensar os montantes dos instrumentos mencionados, assim como a intenção de liquidar a quantia líquida ou de realizar o ativo e proceder ao pagamento do passivo de forma simultânea, tomando em consideração o seguinte:

- O direito, exigível legalmente, de compensar os montantes reconhecidos não deve depender de um evento futuro, e deve ser legalmente executável em todas as circunstâncias, incluindo em casos de não pagamento ou de insolvência de qualquer uma das partes.
- Admitem-se como equivalentes a "liquidações pelo montante líquido" as liquidações nas quais se cumpram as seguintes condições: que se elimine a totalidade prática de risco de crédito e de liquidez; e que a liquidação do ativo e do passivo se realize num único processo de liquidação.

De seguida, apresentam-se os detalhes das operações compensadas:

42 cont

COMPENSAÇÃO DE ATIVOS E PASSIVOS

(Milhões de euros)

	31-12-2020			31-12-2019			31-12-2018		
	MONTANTE BRUTO RECONHCIDO (A)	MONTANTE COMPENSADO (B)	MONTANTE LÍQUIDO EM BALANÇO (C=A-B)	MONTANTE BRUTO RECONHECIDO (A)	MONTANTE COMPENSADO (B)	MONTANTE LÍQUIDO EM BALANÇO (C=A-B)	MONTANTE BRUTO RECONHECIDO (A)	MONTANTE COMPENSADO (B)	MONTANTE LÍQUIDO EM BALANÇO (C=B-A)
ATIVO									
AF detidos para negociação - Derivados	10.323	5.022	5.301	10.382	4.188	6.194	8.707		8.707
AF pelo custo amortizado - Empréstimos e antecipações	248.137	5.298	242.839	231.247	3.934	227.313	226.944	1.422	225.522
Dos quais: Colaterais	2.779	2.779		2.372	2.372				
Dos quais: Aquisição temporal de ativos *	2.045	2.045		990	990		1.012	1.012	
Dos quais: Operativa de *tax lease*	474	474		572	572		410	410	
Derivados - contabilidade de cobertura	2.382	1.867	515	2.133		2.133	2.056		2.056
PASSIVO									
PF detidos para negociação - Derivados	9.374	9.223	151	9.882	8.015	1.867	8.616		8.616
PF pelo custo amortizado	345.074	2.671	342.403	284.082	107	283.975	283.882	1.422	282.460
Dos quais: Outros passivos financeiros	152	152			(1.455)	1.455			
Dos quais: Cessão temporal de ativos	2.045	2.045		990	990		2.595	1.012	1.583
Dos quais: Operativa de *tax lease*	474	474		572	572		410	410	
Derivados - contabilidade de cobertura	574	337	237	515		515	793		793

AF: Ativos financeiros; PF: Passivos financeiros

(*) Operações de intercâmbio de colaterais materializadas mediante reaquisição, não sendo permitido o cancelamento separado. Formalizam-se, a título geral, aos 12 meses.

reconhecimento de instrumentos financeiros

Um ativo financeiro é total ou parcialmente desreconhecido quando expiram os direitos contratuais sobre os fluxos de caixa do ativo financeiro ou quando são transferidos para um terceiro independente da entidade.

O tratamento contabilístico a aplicar às transferências de ativos está condicionado pelo grau e a forma como se trespassam a terceiros os riscos e os benefícios associados à propriedade dos ativos transferidos:

- Se os riscos e as vantagens inerentes à propriedade do ativo financeiro são transferidos substancialmente para terceiros (no caso de, entre outros, vendas incondicionais, vendas com acordo de recompra pelo seu justo valor à data da recompra, vendas de ativos financeiros com uma opção de compra adquirida ou de venda emitida profundamente *out of the money* e nas titularizações de ativos nas quais o cedente não retém financiamentos subordinados nem concede nenhum tipo de melhoria do risco de crédito aos novos titulares), este ativo é desreconhecido do balanço, reconhecendo-se simultaneamente qualquer direito ou obrigação retidos ou resultantse da transferência.
- Se os riscos e vantagens inerentes à propriedade do ativo financeiro transferido são substancialmente retidos(no caso de, entre outros, vendas de ativos financeiros com acordo de recompra por um preço fixo ou pelo preço de venda mais a rentabilidade habitual de um mutuante, contratos de empréstimo de valores nos quais o mutuário tem a obrigação de devolver os mesmos, ou similares), não se abate do balanço, e continua a avaliar-se pelos mesmos critérios utilizados antes da transferência, reconhecendo-se em termos contabilísitcos:
  - Um passivo financeiro associado por um montante igual ao da contrapartida recebida, que se avalia, posteriormente, pelo seu custo amortizado, salvo nas situações em que cumpra os requisitos para ser classificado como outros passivos pelo justo valor através dos lucros e perdas.

- As receitas do ativo financeiro transferido, mas não desreconhecido, e as depesas do novo passivo financeiro, sem compensação.

- Se os riscos e as vantagens inerentes à propriedade do ativo financeiro transferido não forem substancialmente transferidos ou retidos (no caso de, entre outros, vendas de ativos financeiros com opção de compra adquirida ou de venda emitida não profundamente *in* nem *out of the money*, titularizações nas quais o cedente assume financiamento subordinado ou outro tipo de melhorias do risco de crédito por uma parte do ativo transferido), distingue-se entre:
  - Se a entidade cedente não retém o controlo do ativo financeiro transferido, este é desreconhecido do balanço e é reconhecido qualquer direito ou obrigação retido ou resultante da transferência.
  - Se a entidade cedente retém o controlo do ativo financeiro transferido, continua-se a reconhecê-lo no balanço por um montante igual à sua exposição às alterações de valor que possa vir a experimentar, e reconhece-se um passivo associado ao ativo financeiro transferido. O montante líquido do ativo transferido e do passivo associado corresponderá ao custo amortizado dos direitos e obrigações retidos, se o ativo for calculado pelo custo amortizado, ou ao justo valor dos direitos e obrigações retidos, se o ativo transferido for calculado pelo seu justo valor.

Do acordo com os termos dos contratos de cessão, a totalidade prática da carteira de investimentos de crédito titularizada pelo Grupo não cumpre os requisitos para ser desreconhecida do balanço.

Do mesmo modo, os passivos financeiros serão desreconhecidos do balanço as obrigações decorrentes do contrato tiverem sido pagas ou canceladas ou expirado.

2.6. Garantias financeiras

Garantias financeiras concedidas

Consideram-se garantias financeiras os contratos pelos quais se exige ao emitente a realização de pagamentos específicos para reembolsar o credor pela dívida em que incorre quando um devedor específico não cumpre as suas obrigações de pagamento contratuais, independentemente da forma em que esteja instrumentada essa obrigação, trate-se de uma caução (incluindo as que se destinam à participação em leilões e concursos), de avales financeiros e técnicos, de promessas de aval formalizadas irrevogáveis, de contratos de seguro ou de derivados de crédito.

Os avales financeiros são todos os tipos de aval que garantem, direta ou indiretamente, instrumentos de dívida, tais como empréstimos, créditos, operações de locação financeira e adiamento do pagamento de todo o tipo de dívidas.

Todas estas operações são registadas na pró-memória do balanço em contas extrapatrimoniais, na categoria de «Garantias concedidas».

No momento do seu registo inicial, o Grupo contabiliza as garantias financeiras emprestadas no passivo do balanço pelo seu justo valor, o qual, em geral, equivale ao valor atual das comissões e rendimentos a receber pelos referidos contratos ao longo da sua duração, tendo como contrapartida o montante das comissões e dos rendimentos assimilados cobrados no início das operações, bem como um crédito no ativo do balanço pelo valor atual das comissões e rendimentos pendentes de cobrança.

As carteiras de garantias financeiras e os contratos de garantia, independentemente do seu titular, instrumentação ou outras circunstâncias, são analisados periodicamente, a fim de determinar o risco de crédito a que se encontram expostos, e, se se aplicar, também a fim de estimar o montante das provisões a constituir. Neste processo, aplicam-se critérios similares aos estabelecidos para quantificar as perdas por imparidade de instrumentos de dívida mensurados pelo seu custo amortizado, que se comentam na Nota 23 seguinte, exceto no caso dos avales técnicos, aos quais se aplicam os critérios contidos na Nota 2.20.

As provisões constituídas para estes contratos acham-se registadas na secção «Provisões – Compromissos e garantias concedidos» do passivo do balanço, e em «Provisões – Restantes provisões»; acham-se nesta última secção caso as garantias financeiras concedidas sejam qualificadas como operações falidas pendentes de execução por terceiros. As dotações e reversões das provisões são registadas no capítulo «Provisões ou reversão de provisões» da conta de lucros e perdas.

Caso seja necessário constituir uma provisão específica por contratos de garantia financeira, as comissões atribuíveis pendentes de acumulação são reclassificadas desde a secção «Passivos financeiros pelo custo amortizado – Outros passivos financeiros» até à secção «Provisões – Compromissos e garantias concedidos».

Garantias financeiras recebidas

O Grupo não recebeu garantias significativas sobre as quais esteja autorizado a vender ou penhorar sem que se tenha verificado falta de pagamento por parte do proprietário da garantia, exceto pelas próprias da atividade de tesouraria (ver Nota 3.12.).

2.7. Imparidade de ativos financeiros

O Grupo aplica os requisitos respeitantes à perda por imparidade para instrumentos de dívida mensurados pelo custo amortizado e pelo justo valor com outro resultado global, assim como a outras exposições que comportam risco de crédito, tais como compromissos de empréstimo concedidos, garantias financeiras concedidas e outros compromissos concedidos.

O objetivo dos requisitos do quadro normativo contabilístico respeitantes a imparidade é que se reconheçam as perdas de crédito esperadas das operações, avaliadas sobre uma base coletiva ou individual, considerando toda a informação razoável e fundamentada disponível, incluindo a de carácter prospetivo.

As perdas por imparidade do período nos instrumentos de dívida reconhecem-se como uma despesa na secção «Imparidades ou reversão da imparidade de ativos financeiros não mensurados pelo justo valor através dos resultados e lucros ou perdas líquidas por modificação» da conta de lucros e perdas. As perdas por imparidade nos instrumentos de dívida pelo custo amortizado reconhecem-se face a uma conta de abatimento de provisões, que reduz a quantia escriturada do ativo, ao passo que as dos instrumentos de dívida pelo justo valor com outro resultado global se reconhecem face a outro resultado global acumulado.

As coberturas por perdas por imparidade nas exposições que comportam risco de crédito, e que não correspondam aos instrumentos de dívida, são registadas como uma provisão na secção «Provisões – Compromissos e garantias concedidos» do passivo do balanço. As dotações e reversões das referidas coberturas registam-se na secção «Provisões ou reversão de provisões» da conta de lucros e perdas.

Para efeitos de registo da cobertura por perdas por imparidade dos instrumentos de dívida, devem ter-se previamente em conta as seguintes definições:

A Perdas de crédito: correspondem à diferença entre todos os fluxos de caixa contratuais devidos ao Grupo, de acordo com o contrato do ativo financeiro, e todos os fluxos de caixa que este espera receber (isto é, a totalidade da insuficiência de fluxos de caixa), descontada da taxa de juro efetiva original ou, para os ativos financeiros comprados ou gerados com em imparidade de crédito, da taxa de juro efetiva ajustada pela qualidade de crédito, ou da taxa de juro na data à qual se referem as demonstrações financeiras, quando seja variável.

No caso dos compromisos de empréstimo concedidos, comparam-se os fluxos de caixa contratuais que se deveriam ao Grupo no caso da disposição do compromisso de empréstimo e os fluxos de caixa que este espera receber, se se dispõe do compromisso. No caso das garantias financeiras concedidas, considerar-se-ão os pagamentos que o Grupo espera realizar menos os fluxos de caixa que este espera receber do titular garantido.

O Grupo estima os fluxos de caixa da operação durante a sua vida esperada tendo em conta todos os termos e condições contratuais da operação (tais como opções de amortização antecipada, de ampliação, de resgate, e outras similares). Nos casos excecionais em que não seja possível estimar a vida esperada de forma fiável, utiliza-se o prazo contratual remanescente da operação, incluindo opções de ampliação.

Entre os fluxos de caixa considerados incluem-se os procedentes da venda de garantias reais recebidas, tendo em conta os fluxos que se obteriam com a sua venda menos o montante dos custos necessários para a sua obtenção, manutenção e posterior venda, ou outras melhorias do risco de crédito que sejam parte integrante das condições contratuais, tais como as garantias financeiras recebidas. Do mesmo modo, a Entidade também tem em conta, ao calcular as perdas esperadas, as possíveis receitas decorrentes de cenários previstos da venda de instrumentos financeiros.

Naqueles casos em que a estratégia vigente do Grupo para a redução dos ativos problemáticos preveja cenários de venda de empréstimos e outras contas a cobrar que tenham sofrido um incremento no seu risco de crédito (exposição classificada como Stage 3), o Grupo detém todos os ativos afetados por essa estratégia, de acordo com o modelo de negócio consistente em deter os ativos para receber os seus fluxos de caixa contratuais, pelo que se avaliam e classificam dentro da carteira de «Ativos financeiros pelo custo amortizado», sempre que os seus fluxos sejam apenas pagamentos de capital e juros. Do mesmo modo, enquanto permanecer a vontade de venda, a correspondente provisão por risco de crédito toma em consideração o preço a receber de um terceiro.

B Perdas de crédito esperadas: consistem na média ponderada das perdas de crédito, utilizando como ponderações os riscos respetivos de que ocorram eventos de incumprimento. Ter-se-á em conta a seguinte distinção:

- Perdas de crédito esperadas durante a vida da operação: consistem nas perdas de crédito esperadas resultantes dos possíveis eventos de incumprimento durante a vida esperada da operação.
- Perdas de crédito esperadas em doze meses: consistem na parte das perdas de crédito esperadas durante a vida da operação que corresponde às perdas de crédito esperadas resultantes dos eventos de incumprimento que possam ocorrer na operação nos doze meses que se sucedem à data de referência.

O montante das coberturas por perdas por imparidade calcula-se conforme tenha ou não ocorrido um incremento significativo do risco de crédito desde o reconhecimento inicial da operação, conforme se tenham ou não verificado eventos de incumprimento:

	Imparidade observada de risco de crédito desde o seu reconhecimento inicial			
Categoria de risco de crédito	**Risco normal**	**Risco normal sob vigilância especial**	**Risco duvidoso**	**Risco falido**
	Stage 1	**Stage 2**	**Stage 3**	
Critérios de classificação e de trespasse	Operações cujo risco de crédito não aumentou significativamente desde o seu reconhecimento inicial.	Operações cujo risco de crédito aumentou de maneira significativa (SICR), mas não apresentam eventos de incumprimento.	Operações de imparidade ou de crédito. Evento de incumprimento: quando existem montantes vencidos com mais de 90 dias de caducidade.	Operações em relação às quais não haja expectativas razoáveis de recuperação.
Cálculo da cobertura da imparidade	Perdas de crédito esperadas em doze meses.	Perdas de crédito esperadas no decurso da vida da operação.		Reconhecimento em resultados de perdas pela quantia escriturada da operação e desreconhecimento total do ativo.
Cálculo e reconhecimento de juros	Calculam-se aplicando a taxa de juro à quantia escriturada bruta da operação.		Calculam-se aplicando a taxa de juro efetiva ao custo amortizado (ajustado pelas correções de valor por imparidade).	Não se reconhecem na conta de resultados.
Operações incluídas	Reconhecimento inicial dos instrumentos financeiros.	Operações incluídas num acordo de sustentabilidade que não completaram o período de prova. Operações de creditados em concordata, não classificadas como riscos duvidosos ou falidos. Operações refinanciadas ou reestruturadas não classificáveis como duvidosas e que estão ainda em período de prova. Operações com montantes vencidos com mais de **30 dias** de caducidade. Operações em que, mediante indicadores/*triggers* de mercado, se possa determinar que ocorreu um incremento significativo de risco.	**Duvidoso por razões de morosidade:** operações com montantes vencidos com caducidade superior a **90 dias**. Operações cujos titulares são todos mobilizadores (critério de risco pessoal). **Duvidoso por outras razões que não morosidade:** • Operações que acarretam dúvidas razoáveis quanto ao seu reembolso total contratual. • Operações com saldos reclamados judicialmente. • Operações nas quais se iniciou o processo de execução da garantia real. • Operações e garantias dos titulares em concordatas sem petição de liquidação. • Operações refinanciadas classificáveis como duvidosas. • Operações compradas/criadas com imparidade de crédito.	Operações de remota recuperação. Desreconhecimentos parciais de operações, sem que se proporcione a extinção dos direitos (falências parciais). Operações duvidosas por motivos de morosidade que tenham uma antiguidade na categoria superior a 4 anos, quando o montante não coberto com garantias eficazes se tenha mantido com uma cobertura por risco de crédito de 100% durante mais de 2 anos (exceto quando haja garantias reais eficazes que cubram pelo menos 10% do montante bruto). Operações com todos os titulares declarados em concordatas em fase de liquidação (exceto se contarem com garantias reais eficazes que cubram pelo menos 10% do montante bruto).

O Grupo classifica como falidos os instrumentos de dívida, vencidos ou não, em relação aos quais, depois de una análise individualizada, se considera remota a recuperação, procedendo-se à baixado ativo, sem prejuízo das atuações que se possam levar a cabo com vista à sua cobrança, até que se tenham extinguido definitivamente os seus direitos, seja por prescrição, perdão ou outras causas.

Incluem-se nesta categoria i) as operações duvidosas por motivos de morosidade com uma antiguidade superior a 4 anos ou, antes de alcançar esta antiguidade, quando o montante não coberto com garantias eficazes se tenha mantido com uma cobertura de 100% durante mais de 2 anos, assim como ii) operações de titulares declarados em concordatas para os quais conste que se declarou ou se vai declarar a fase de liquidação. Em ambas as eventualidades, não se consideram falidos se contam com garantias reais eficazes que cubram pelo menos 10% da quantia escriturada bruta da operação.

Não obstante, para incluir nesta categoria operações antes que se completem os prazos indicados, será necessário que o Grupo prove o carácter de remota recuperabilidade destas operações.

Com base na experiência de recuperações por parte do Grupo, considera-se remota a recuperação do remanescente das operações hipotecárias quando não existem garantias adicionais uma vez que se tenha recuperado o bem e, portanto, esse remanescente classifica-se como falido.

Quando os fluxos de caixa contratuais de um ativo financeiro se modificam ou o ativo financeiro se troca por outro, e a modificação ou troca não leva à baixa do ativo do balanço, o Grupo calcula de novo a quantia escriturada bruta do ativo financeiro, considerando os fluxos modificados e a taxa de juro efetiva aplicável antes da modificação, e reconhece qualquer diferença que surja como uma perda ou um lucro por modificação no resultado do período. O montante dos custos de transação diretamente atribuíveis incrementa a quantia escriturada do ativo financeiro modificado, e amortizar-se-á durante a sua vida remanescente, o que obrigará a entidade a calcular de novo a taxa de juro efetiva.

Independentemente da sua classificação posterior, caso uma operação se compre ou se crie com imparidade de crédito, a sua cobertura será igual ao montante acumulado das alterações nas perdas de crédito posteriores ao reconhecimento inicial, e as receitas por juros destes ativos calcular-se-ão aplicando a taxa de juro efetiva ajustada por qualidade de crédito ao custo amortizado do instrumento.

2.8. Operações de refinanciamento ou reestruturação

De acordo com o estabelecido na regulamentação, estas operações correspondem àquelas em que o cliente tenha apresentado, ou se prevê que possa vir a apresentar, dificuldades financeiras em cumprir as suas obrigações de pagamento nos termos contratuais vigentes, e em que, por esse motivo, se haja modificado, cancelado e/ou inclusivamente formalizado uma nova operação.

Estas operações poderão materializar-se através de:

- A concessão de uma nova operação (operação de refinanciamento), mediante a qual se cancelam total ou parcialmente outras operações (operações refinanciadas) previamente concedidas por qualquer empresa do Grupo ao mesmo titular ou a outras empresas do seu grupo económico, passando a estar ao corrente dos pagamentos os riscos previamente vencidos.
- A modificação das condições contratuais da operação existente (operações reestruturadas), de forma que se altere o seu quadro de amortização (carências, prolongamento do prazo, diminuição da taxa de juro, modificação do quadro de amortização, adiamento do vencimento de todo ou de parte do capital, etc.).
- A ativação de cláusulas contratuais acordadas de origem que prorroguem o reembolso da dívida (carência flexível).
- O cancelamento parcial da dívida, sem que haja contribuição de fundos por parte do cliente (adjudicação, compra ou dação das garantias, ou perdão de capital, juros, comissões ou qualquer outra despesa derivada do crédito concedido ao cliente).

A existência de não pagamentos prévios constitui um indício de dificuldades financeiras. Presume-se, salvo prova em contrário, que existe uma reestruturação ou um refinanciamento quando a modificação das condições contratuais afetaoperações que tenham estado vencidas durante mais de 30 dias, pelo menos uma vez nos três meses anteriores à sua modificação. Não obstante, não é condição necessária a existência de não pagamentos prévios para que uma operação se considere de refinanciamento ou reestruturada.

O cancelamento de operações, a modificação de condições contratuais ou a ativação de cláusulas que prorroguem o reembolso perante a impossibilidade de fazer frente a vencimentos futuros constituem também refinanciamentos/reestruturações.

Face aos anteriores, as renovações e as renegociações concedem-se sem que o mutuário tenha, ou se preveja que possa vir a ter no futuro, dificuldades financeiras; isto é, formalizam-se por motivos comerciais, e não com o fim de facilitar o pagamento na concesão da operação.

Para que uma operação possa considerar-se como tal, os titulares devem ter capacidade de obter no mercado, à data, operações por um montante e sob condições financeiras análogas àquelas aplicadas pela entidade. Estas condições, por sua vez, devem estar ajustadas às que se concedam, nessa data, a titulares com um perfil de risco similar.

Como norma geral, as operações refinanciadas ou reestruturadas, bem como as novas operações realizadas com vista ao seu refinanciamento, inserem-se na categoria de risco normal sob vigilância especial. No entanto, atendendo às características concretas da operação, classificam-se como risco duvidoso quando cumprem os critérios gerais para classificar como tais os instrumentos de dívida, e em particular i) operações sustentadas num plano de negócio inadequado, ii) operações que incluam cláusulas contratuais que prorroguem o reembolso, como períodos de carência superiores a 24 meses, iii) operações que apresentem montantes desreconhecidos no balanço, por serem considerados irrecuperáveis, que superem as coberturas resultantes da aplicação das percentagens estabelecidas para o risco normal sob vigilância especial, e iv) quando as medidas pertinentes de reestruturação ou refinanciamento possam resultar numa redução da obrigação financeira superior a 1 % do valor atual líquido dos fluxos de caixa esperados. Adicionalmente, foram ajustados os critérios de saída do estado duvidoso, de maneira que as operações refinanciadas não possam migrar para o stage 2 até que cumpram 12 meses de amortização.

As operações refinanciadas ou reestruturadas e as novas operações realizadas para o seu refinanciamento permanecem classificadas como sob vigilância especial durante um período de prova, até que se cumpram todos os seguintes requisitos:

- Que se tenha concluído, depois de uma revisão da situação patrimonial e financeira do titular, que não é previsível que este último venha a ter dificuldades financeiras e que, portanto, resulta altamente provável que possa cumprir as suas obrigações perante a entidade no tempo e na forma adequados.
- Que tenha decorrido um prazo mínimo de dois anos desde a data da formalização da operação de reestruturação ou refinanciamento, ou, se for posterior, desde a data da reclassificação a partir da categoria de risco duvidoso.
- Que o titular tenha pagado as quotas acumuladas de capital e juro desde a data em que se formalizou a operação de reestruturação ou refinanciamento, ou, se for posterior, desde a data de reclassificação a partir da categoria de duvidoso. Adicionalmente, é necessário: i) que o titular tenha pagado, em parcelas regulares, um montante equivalente a todos os montantes (capital e juros) que se encontrassem vencidos à data da operação de reestruturação ou refinanciamento, ou que tivessem sido abatidos em consequência dela; ii) ou, quando for mais adequado atendendo às características das operações, que se tenham verificado outros critérios objetivos que demonstrem a capacidade de pagamento do titular.

  A existência de cláusulas contratuais que prorrogam o reembolso, tais como os períodos de carência para o capital, implica que a operação continue a ser identificada como de risco normal sob vigilância especial até que se cumpram todos os critérios.
- Que o titular não tenha nenhuma outra operação com montantes vencidos por mais de 30 dias no final do período.

Quando se cumprirem todos os requisitos anteriores, as operações deixarão de ser identificadas nas demonstrações financeiras como operações de refinanciamento, refinanciadas ou reestruturadas.

Durante o período de prova anterior, um novo refinanciamento ou uma reestruturação das operações de refinanciamento, refinanciadas ou reestruturadas, ou a existência de montantes vencidos nessas operações com uma antiguidade superior a 30 dias, implica a reclassificação destas operações como sendo de risco duvidoso por outras razões que não morosidade, sempre que estejam inseridas na categoria de risco duvidoso antes do início do período de prova.

As operações refinanciadas ou reestruturadas e as novas operações realizadas para o seu refinanciamento continuam a ser identificadas como de risco duvidoso, até que se verifiquem os critérios gerais para os instrumentos de dívida, e, em particular, os seguintes requisitos:

- Que tenha decorrido um período de um ano desde a data de refinanciamento ou reestruturação.
- Que o titular tenha pagado as quotas acumuladas de capital e juros (isto é, ao corrente do pagamento) reduzindo o capital renegociado, desde a data na qual se formalizou a operação de reestruturação ou refinanciamento, ou, se for posterior, desde a data de reclassificação daquela para a categoria de duvidoso.
- Que tenha sido pago, mediante parcelas regulares, um montante equivalente a todos os montantes, capital e juros, que se encontrassem vencidos à data da operação de reestruturação ou refinanciamento, ou que tivessem sido abatidos em consequência dela, ou, quando for mais adequado atendendo às características das operações, que se tenham verificado outros critérios objetivos que demonstrem a capacidade de pagamento do titular.

- Que o titular não tenha nenhuma outra operação com montantes vencidos por mais de 90 dias à data da reclassificação da operação de refinanciamento ou reestruturada para a categoria de risco normal sob vigilância especial.

Por outro lado, em relação ao tratamento contabilístico das moratórias surgidas como apoio à COVID-19, tanto legislativas como setoriais, o Grupo considera que implicam uma alteração qualitativa relevante, que dá lugar a uma modificação contratual, mas não a um reconhecimento do instrumento financeiro afetado (ver Nota 3.4.1 Risco de crédito – Impacto COVID-19).

2.9. Operações em moeda estrangeira

A moeda funcional e de apresentação do Grupo é o euro, sendo os saldos e as transações denominados noutras moedas que não o euro, considerados como moeda estrangeira.

Todas as transações em moeda estrangeira são registadas no momento do seu reconhecimento inicial, aplicando-se-lhes a taxa de câmbio de divisas entre a moeda funcional e a moeda estrangeira.

No final de cada período sobre o qual se informa, os itens monetários em moeda estrangeira convertem-se para euros utilizando-se a taxa de câmbio média do mercado de divisas de dinheiro correspondente aos encerramentos de cada exercício. Os itens não monetários avaliados a custo histórico convertem-se a euros aplicando-se a taxa de câmbio da data de aquisição, e os itens não monetários avaliados pelo justo valor convertem-se segundo a taxa de câmbio da data de determinação do justo valor.

As operações de compra e venda de divisas a prazo contratadas e não vencidas, que não sejam de cobertura, avaliam-se pelas taxas de câmbio do mercado de divisas a prazo à data do encerramento do exercício.

As taxas de câmbio aplicadas na conversão dos saldos em moeda estrangeira a euros são as publicadas pelo Banco Central Europeu (BCE) a 31 de dezembro de cada exercício.

As diferenças cambiais que se produzam aquando da conversão dos saldos em moeda estrangeira à moeda de apresentação do Grupo registam-se, como critério geral, na conta de lucros e perdas, no capítulo «Diferenças cambiais (líquido)». No entanto, as diferenças cambiais surgidas em variações de valor de itens não monetários registam-se na secção do capital próprio «Outro resultado global acumulado – Elementos que podem ser reclassificados em resultados – Diferenças cambiais» do balanço, ao passo que as diferenças cambiais produzidas em instrumentos financeiros classificados pelo justo valor com lucros e perdas se registam na conta de lucros e perdas, sem as diferenciar das restantes variações do seu justo valor.

As receitas e despesas em moeda estrangeira convertem-se segundo a taxa de câmbio de encerramento de cada mês.

2.10. Reconhecimento de receitas e despesas

De seguida, resumem-se os critérios mais significativos empregues no reconhecimento da suas receitas e despesas:

	Características		Reconhecimento
Receitas e despesas por juros, dividendos e conceitos assimilados	**Receitas e despesas por juros e conceitos assimilados**		Em função do seu período de acumulação, por aplicação do método de taxa de juro efetiva e independentemente do fluxo monetário ou financeiro que dele resulta, segundo foi descrito anteriormente.
	Dividendos recebidos		Como receita no momento em que surge o direito a recebê-los, que corresponde ao momento do anúncio oficial de pagamento de dividendo pelo órgão adequado da sociedade.
Comissões cobradas/pagas*	**Comissões de crédito** Formam parte integral do rendimento ou custo efetivo de uma operação de financiamento. Recebem-se adiantadamente.	Comissões recebidas pela criação ou aquisição de operações de financiamento que não se avaliem pelo justo valor em lucros e perdas (i.e.: retribuições por atividades como a avaliação da situação financeira do mutuário, a avaliação e registo de garantias diversas, a negociação de condições de operações, a preparação e tratamento de documentação e encerramento de transação).	Distinguem-se e reconhecem-se ao longo da vida da operação, como ajuste ao rendimento ou custo efetivo da operação.
		Comissões acordadas como compensação pelo compromisso de concessão de financiamiento, quando esse compromisso não se avalia pelo justo valor em lucros e perdas, sendo provável que o Grupo celebre um acordo de empréstimo específico.	Distinguem-se imputando-se ao longo la vida esperada do financiamiento, como um ajuste ao rendimento ou custo efetivo da operação. Se o compromisso expirar sem que a entidade efetue o empréstimo, a comissão reconhece-se como uma receita no momento da expiração.
		Comissões pagas aquando da emissão de passivos financeiros avaliados pelo custo amortizado.	Incluem-se juntamente com os custos diretos relacionados verificados na quantia escriturada do passivo financeiro, imputando-se como um ajuste ao custo efetivo da operação.
	Comissões de não crédito São as que resultam das prestações de outros serviços financeiros, que não sejam operações de financiamento.	Relacionadas com a execução de um serviço prestado ao longo do tempo (i.e.: as comissões por administração de contas e as comissões recebidas adiantadamente por emissão ou renovação de cartões de crédito).	Registam-se ao longo do tempo, medindo-se o avanço até ao cumprimento completo da obrigação de execução.
		Relacionadas com a prestação de um serviço que se executa num momento concreto (i.e.: subscrição de valores, câmbio de moeda, assesoria ou sindicação de empréstimos).	Registam-se na conta de lucros e perdas no momento da sua cobrança.
Outras receitas e despesas não financeiras	Outras receitas das atividades ordinárias:		• Como critério geral, reconhecem-se à medida que ocorre a entrega dos bens ou a prestação dos serviços comprometidos contratualmente com os clientes. Reconhece-se como receita durante a vida do contrato o montante da contrapartida à qual se espera ter direito, em troca desses bens ou serviços. • Se se recebe ou se se tem direito a receber uma contrapartida sem que tenha ocorrido a transferência dos bens ou serviços, reconhece-se um passivo que permanece em balanço até que se impute à conta de lucros e perdas. • O Grupo pode transferir o controlo ao longo do tempo ou num momento concreto (ver as etapas no quadro seguinte).

(*) Exceções: As comissões dos instrumentos financeiros que se avaliam pelo seu justo valor através dos resultados e a comissão de não disponibilidade (nas operações em que a disposição de fundos é facultativa para o titular do crédito) registam-se imediatamente na conta de lucros e perdas.
As comissões acumuladas derivadas de produtos ou serviços típicos da atividade financeira apresentam-se separadas daquelas que derivaram de produtos e serviços que não correspondem à atividade típica, as quais se apresentam na secção de «Outras receitas de exploração» da conta de lucros e perdas.

Em particular, o Grupo segue as seguintes etapas:

Fase 1	Identificação do contrato (ou contratos) com o cliente e da obrigação ou obrigações resultantes da execução do contrato.	O Grupo avalia os bens ou serviços acordados, e identifica como uma obrigação de execução cada compromisso de transferir para o cliente: • um bem, um serviço ou um grupo de bens ou serviços diferenciados, ou • uma série de bens ou serviços diferenciados que sejam praticamente iguais e que se atenham ao mesmo padrão de transferência para o cliente.
Fase 2	Determinação do preço da transação.	Determina-se como o montante da contrapartida à qual se espera ter direito em troca da entrega dos bens ou da prestação dos serviços, excluindo montantes cobrados por conta de terceiros, tais como impostos indiretos, e não considerando possíveis cancelamentos, renovações e modificações do contrato. O preço da transação pode consistir em montantes fixos, variáveis ou ambos, podendo variar em função de descontos, bonificações, saldos ou outros elementos similares. Igualmente, o preço será variável quando o direito a cobrá-lo dependa da ocorrência ou não de um dado acontecimento futuro. Para chegar ao preço da transação, será necessário deduzir descontos, bonificações ou saldos comerciais. Caso o dito preço inclua uma contraprestação variável, o Grupo estima inicialmente o montante da contrapartida a que terá direito, quer como um valor esperado, quer como o montante no cenário mais provável. Esse montante inclui-se, total ou parcialmente, no preço da transação somente na medida em que seja altamente provável que não se vá verificar uma reversão significativa do montante das receitas acumuladas reconhecidas pelo contrato. No final de cada período, o Grupo atualiza a estimativa do preço da transação para representar fielmente as circunstâncias existentes nesse momento. Para determinar o preço da transação, o Grupo ajusta o montante da contrapartida, de maneira a ter em conta o valor temporal do dinheiro quando o calendário de pagamentos acordado proporcione ao cliente ou à entidade um benefício significativo de financiamento. A taxa de desconto utilizada é aquela que se utilizaria numa transação de financiamento independente entre a entidade e o seu cliente, no início do contrato. Esta taxa de desconto não é objeto de atualização posterior. Não obstante o que foi dito anteriormente, o Grupo não atualiza o montante da contrapartida se no início do contrato é previsível que o vencimento seja igual ou inferior a um ano.
Fase 3	Fixação do preço da transação entre as obrigações de execução	O Grupo distribui o preço da transação de tal forma que a cada obrigação de execução identificada no contrato se associa um montante, representativo da contrapartida que obterá por transferir para o cliente o bem ou serviço acordado na referida obrigação de execução. Esta fixação do preço baseia-se nos correspondentes preços de venda, independentemente dos bens e serviços referentes a cada obrigação de execução. A melhor evidência dos preços de venda independentes é o seu preço observável, se estes bens ou serviços se vendem de forma separada em circunstâncias similares. O Grupo associa às várias obrigações de execução do contrato qualquer alteração posterior na estimativa do preço da transação sobre a mesma base que no início do contrato.
Fase 4	Reconhecimento da receita à medida que a entidade cumpre as suas obrigações.	O Grupo reconhece como receitas o montante do preço da transação associado a uma obrigação de execução, à medida que vai satisfazendo esta obrigação mediante a transferência, para o cliente, do bem ou serviço acordado.

Quanto à contabilização dos custos relacionados com os contratos, os custos de obtenção de um contrato são aqueles em que o Grupo incorre com vista a obter um contrato com um cliente, e em que não teria incorrido se o Grupo não o houvesse celebrado.

De acordo com o quadro contabilístico aplicável ao Grupo, procede-se à ativação de todos os custos incrementais da obtenção e/ou cumprimento de um contrato, sempre que:

- os custos estejam diretamente relacionados com um contrato ou com um contrato esperado, que a entidade possa identificar de forma específica (por exemplo, os custos relacionados com serviços que se prestarão desde a renovação de um contrato existente, ou os custos de conceção de um ativo que se transferirá em virtude de um contrato específico ainda não aprovado);
- os custos gerem ou melhorem recursos da entidade, que se utilizarão para satisfazer (ou para continuar a satisfazer) obrigações de execução no futuro; e
- se espere recuperar os custos.

O Grupo imputa à conta de lucros e perdas estes custos ativados, com base na duração do contrato em causa ou nas operações que originam os custos, e, adicionalmente, com uma periodicidade pelo menos semestral, leva a cabo um teste de impatidade para avaliar em que medida os benefícios futuros gerados pelos referidos contratos suportam os custos ativados. Caso os custos superem o valor atual dos benefícios futuros, procede-se à imparidade desses ativos, na proporção adequada.

2.11. Patrimónios geridos

As instituições de investimento coletivo e os fundos de pensões geridos por sociedades do Grupo não se registam no balanço do Grupo, devido ao facto de os seus patrimónios serem propriedade de terceiros. As comissões acumuladas no exercício através desta atividade registam-se no capítulo «Receitas de comissões» da conta de lucros e perdas, com base na prestação do serviço realizado pela Entidade.

2.12. Benefícios a colaboradores

Somam-se todas as formas de contrapartida concedida em troca dos serviços prestados pelos colaboradores do Grupo, ou por indemnizações por cessação. Podem classificar-se nas seguintes categorias:

Benefícios aos colaboradores a curto prazo

Corresponde aos benefícios concedidos aos colaboradores, excetuando as indemnizações por cessação, que se espera liquidar totalmente antes dos doze meses que se seguem ao termo do período anual sobre o qual se informa, resultantes dos serviços prestados pelos colaboradores durante esse periodo. Inclui ordenados, salários e contribuições para a segurança social; direitos por licenças pagas e ausências pagas por motivo de doença; participação em lucros e incentivos e benefícios não monetários aos colaboradores, tais como atendimento médico, alojamento, automóveis e entrega de bens e serviços gratuitos ou parcialmente subvencionados.

O custo dos serviços prestados figura registado na secção «Despesas administrativas – Despesas com pessoal» da conta de lucros e perdas, exceto parte das despesas com pessoal dos Centros de Admissão de Riscos, que se apresentam como uma menor margem financeira das operações às quais estão associadas, bem como determinados incentivos ao pessoal da rede de escritórios, pela comercialização de produtos, incluindo os de seguros, que se apresentam também reduzindo a margem financeira, ou na secção de despesas de passivos amparadas por contratos de seguro ou resseguro.

A concessão de facilidades de crédito aos colaboradores abaixo das condições de mercado é considerada retribuição não monetária, e estima-se através da diferença entre as condições de mercado e as acordadas com os colaboradores. Esta diferença regista-se na secção «Despesas administrativas – Despesas com pessoal» com contrapartida no capítulo «Receitas de juros» da conta de lucros e perdas.

Remunerações a colaboradores baseadas em instrumentos de capital

A entrega ao pessoal de instrumentos de capital próprio como contrapartida pelos seus serviços, quando tal entrega se realizadepois de concluído um período específico de serviços, reconhece-se como uma despesa por serviços, à medida que os colaboradores os prestem com contrapartida na secção de «Capital próprio – Outros elementos de capital próprio».

À data da concessão, estes serviços, assim como o correspondente incremento do capital próprio, avaliar-se-ão pelo justo valor dos serviços recebidos, salvo quando não possam ser estimados com fiabilidade, caso em que se avaliarão de forma indireta, tomando como referênciao justo valor dos instrumentos de capital acordados. O justo valor desses instrumentos de capital determinar-se-á à data da concessão.

Quando, entre os requisitos previstos no acordo de remuneração, sejam estabelecidas condições externas de mercado, a sua evolução será tida em conta ao estimar-se o justo valor dos instrumentos de capital concedidos. Pelo contrário, as variáveis que não se considerarem de mercado não serão tidas em conta no cálculo do justo valor dos instrumentos de capital concedidos, mas serão consideradas quando se determinar o número de instrumentos a entregar. Ambos os efeitos descritos serão reconhecidos na conta de lucros e perdas e no correspondente aumento de capital próprio.

No caso das transações com pagamentos baseados em ações que se liquidam em dinheiro, reconhecer-se-á uma despesa com contrapartida no passivo do balanço. Até à data em que se liquide o passivo, esse passivo avaliar-se-á pelo seu justo valor, reconhecendo-se as alterações de valor no resultado do exercício.

Como exceção ao indicado no parágrafo anterior, as transações com pagamentos baseados em ações que comportam a característica de liquidação líquida para satisfazer obrigações de retenção de impostos classificar-se-ão integralmente como transações com pagamentos baseados em ações liquidados mediante instrumentos de capital, caso, na ausência da característica de liquidação líquida, se tivessem classificado desse modo.

Benefícios pós-emprego

Consideram-se benefícios pós-emprego todos os assumidos com o pessoal e que se liquidarão após o término da sua relação laboral com o Grupo. Incluem-se os benefícios por aposentação, tais como, por exemplo, o pagamento de pensões e os pagamentos únicos por aposentação, assim como outros benefícios pós-emprego, tais como a contratação de seguros de vida e de atendimento médico a colaboradores, uma vez terminada a sua relação laboral.

Planos de contribuição definida

Os compromissos pós-emprego mantidos com os colaboradores consideram-se compromissos de contribuição definida quando se realizam contribuições de carácter pré-determinado a uma entidade separada ou a um Fundo de Pensões, sem existir a obrigação legal nem efetiva de realizar contribuições adicionais, se a entidade separada ou o fundo não puderem cumprir as retribuições aos colaboradores relacionadas com os serviços prestados no exercício corrente e nos anteriores. As contribuições efetuadas segundo este conceito, em cada exercício, registam-se na secção «Despesas administrativas – Despesas com pessoal» da conta de lucros e perdas. Os compromissos pós-emprego que não cumpram as condições anteriores são considerados compromissos de prestação definida.

Planos de prestação definida

Regista-se na secção «Provisões – Pensões e outras obrigações de prestações definidas pós-emprego» do balanço o valor atual dos compromissos pós-emprego de prestação definida, líquidos do valor dos ativos do plano.

Consideram-se ativos do plano os seguintes:

- Os ativos detidos por um fundo de benefícios a longo prazo para os colaboradores, e
- As apólices de seguros válidas, que são as emitidas por uma seguradora que não constitua uma parte integrante do Grupo.

No caso dos ativos detidos por um fundo de benefícios, é necessário que sejam ativos:

- Possuídos por um fundo separado legalmente do Grupo, e existentes somente com o fim de pagar ou financiar benefícios aos colaboradores, ou
- Apenas disponíveis para pagar ou financiar remunerações pós-emprego, mas não para fazer frente às dívidas dos credores do Grupo (nem sequer em caso de quebra), e não podem retornar ao Grupo, salvo quando (i) os ativos que permanecem no plano são suficientes para cumprir todas as obrigações do plano ou do CaixaBank relacionadas com as remunerações pós-emprego, ou (ii) servem para reembolsar as remunerações pós-emprego que o Grupo já satisfez aos seus colaboradores.

No caso das apólices de seguros, quando os compromissos de prestação definida estão assegurados mediante apólices contratadas com entidades que não se acham na condição de parte vinculada, também cumprem as condições requeridas para serem ativos afetos ao plano.

O valor, tanto dos ativos detidos por um fundo de pensões como das apólices de seguros válidas, figura registado como menor valor das obrigações no capítulo «Provisões – Pensões e outras obrigações de prestações definidas pós-emprego». Quando o valor dos ativos do plano é superior ao valor das obrigações, a diferença positiva líquida regista-se no capítulo «Outros ativos».

No processo de consolidação integram-se os ativos e os passivos das entidades subsidiárias, que incluem as provisões matemáticas das apólices contratadas diretamente pelo CaixaBank, pelo que, no processo de consolidação, se reduz o capítulo «Passivos afetos ao negócio segurador» e se coligem os investimentos nos instrumentos financeiros que se encontram afetos às apólices.

Os benefícios pós-emprego reconhecem-se da seguinte forma:

- O custo dos serviços reconhece-se na conta de lucros e perdas, e inclui os seguintes componentes:
  - O custo dos serviços do período corrente, entendido como o incremento do valor atual das obrigações decorrentes dos serviços prestados no exercício pelos colaboradores, reconhece-se na secção «Despesas administrativas – Despesas com pessoal».
  - O custo dos serviços passados, que resulta de modificações introduzidas nos benefícios pós-emprego já existentes ou na introdução de novas prestações, assim como o custo de reduções, reconhece-se no capítulo «Provisões ou reversão de provisões».

- Qualquer lucro ou perda que decorra de uma liquidação do plano regista-se no capítulo «Provisões ou reversão de provisões».

- O juro líquido sobre o passivo/(ativo) líquido de benefícios pós-emprego de prestação definida, entendido como a alteração durante o exercício no passivo/(ativo) líquido por prestações definidas que surge ao longo do tempo, reconhece-se no capítulo «Despesas de juros» ou no capítulo «Receitas de juros» (caso resulte uma receita) da conta de lucros e perdas.

- A reavaliação do passivo/(ativo) líquido por benefícios pós-emprego de prestação definida reconhece-se no capítulo «Outro resultado global acumulado» do balanço. Inclui:

  - Os lucros e as perdas atuariais gerados no exercício, que têm origem nas diferenças entre pressupostos atuariais prévioss e a realidade, e nas alterações nos pressuspostos atuariais utilizados.

  - O rendimento dos ativos afetos ao plano, excluindo as quantias incluídas no juro líquido sobre o passivo/(ativo) por benefícios pós-emprego de prestação definida.

  - Qualquer alteração nos efeitos do limite do ativo, excluindo as quantias incluídas no juro líquido sobre o passivo/(ativo) por benefícios pós-emprego de prestação definida.

Outros benefícios aos colaboradores a longo prazo

As outras remunerações a longo prazo, entendidas como os compromissos assumidos com o pessoal pré-aposentado (aquele que cessou de prestar os seus serviços mas que, sem estar legalmente jubilado, mantém direitos económicos perante a entidade até que passe à situação legal de aposentado), os prémios de antiguidade e outros conceitos similares tratam-se contabilisticamente, conforme aplicável, em atenção ao estabelecido anteriormente para os planos pós-emprego de prestação definida, com a ressalva de que as perdas e os lucros atuariais se reconhecem no capítulo «Provisões ou reversão de provisões» da conta de lucros e perdas.

Benefícios por término

O acontecimento que ocasiona esta obrigação é a finalização do vínculo laboral entre a Entidade e o colaborador, em consequência de uma decisão da Entidade, a criação de expetativa válida para o colaborador, ou a decisão de um colaborador de aceitar benefícios por uma oferta irrevogável da Entidade em troca de dar por finalizado o contrato laboral.

Reconhece-se como um passivo e uma despesa desde o momento em que a entidade não possa retirar a oferta desses benefícios, proporcionada aos colaboradores, ou desde o momento em que reconhecem os custos por uma reestruturação que implique o pagamento de benefícios por término. Estes montantes registam-se como uma provisão na secção «Provisões – Outras retribuições aos colaboradores a longo prazo» do balanço, até ao momento da sua liquidação.

No caso de pagamentos a mais de 12 meses, efetua-se o mesmo tratamento que para os restantes benefícios aos colaboradores a longo prazo.

2.13. Imposto sobre benefícios

A despesa por Imposto sobre Benefícios considera-se uma despesa do exercício, e reconhece-se na conta de lucros e perdas, exceto quando constitui a consequência de uma transação cujos resultados se registam diretamente no capital próprio, caso em que o seu efeito fiscal correspondente também se regista em capital próprio.

A despesa por imposto sobre benefícios calcula-se como a soma do imposto corrente do exercício, que resulta da aplicação do tipo de taxa sobre a base tributável do exercício, e da alteração dos ativos e passivos por impostos diferidos reconhecidos durante o exercício na conta de lucros e perdas. A quantia resultante minora-se em função do montante das deduções fiscalmente admissíveis.

Registam-se como ativos e/ou passivos por impostos diferidos as diferenças temporárias, as bases tributáveis negativas dependentes de compensação e os créditos por deduções fiscais não aplicadas. Estes montantes registam-se com aplicação do tipo de taxa ao que se espera recuperar ou liquidar deles.

Todos os ativos fiscais figuram registados na secção «Ativos por impostos» do balanço, e apresentam-se separados entre correntes, pelos montantes a recuperar nos doze meses seguintes, e diferidos, pelos montantes a recuperar em exercícios posteriores.

54

Do mesmo modo, os passivos fiscais figuram registados na secção «Passivos por impostos» do balanço, e também se apresentam separados entre correntes e diferidos. Como correntes, soma-se o montante a pagar por impostos nos doze meses seguintes, e, como diferidos, os que se prevê liquidar em exercícios futuros.

Cumpre assinalar que os passivos por impostos diferidos resultantes de diferenças temporárias associadas a investimentos em entidades subsidiárias, participações em empreendimentos conjuntos ou entidades associadas não se reconhecem quando o Grupo controla o momento de reversão da diferença temporária e, além disso, é provável que esta não reverta.

Por seu turno, os ativos por impostos diferidos somente se reconhecem quando se estima que seja provável que revertam num futuro previsível, e que se disporá de lucros fiscais suficientes para poder recuperá-los.

2.14. Ativos corpóreos

Imobilizado material de uso próprio

Inclui o montante dos imóveis, terrenos, mobiliário, veículos, equipamentos informáticos e outras instalações adquiridos em propriedade ou em regime de locação, assim como os ativos cedidos em locação operativa.

O imobilizado material de uso próprio integra os ativos que o Grupo tem para uso atual ou futuro com propósitos administrativos ou para a produção ou fornecimento de bens, e que se espera que sejam utilizados durante mais de um exercício económico.

Investimentos imobiliários

Abrange os valores líquidos dos terrenos, edifícios e outras construções, incluindo os recebidos pelo Banco com vista à liquidação, total ou parcial, de ativos financeiros que representam direitos de cobrança face a terceiros, que são mantidos para exploração em regime de arrendamento, ou para obter a partir deles uma mais-valia mediante a sua venda.

Em geral, os ativos corpóreos apresentam-se pelo custo de aquisição líquido da amortização acumulada e da correção de valor que resulta da comparação entre o valor líquido de cada item e o seu correspondente montante recuperável.

A amortização calcula-se aplicando o método linear ao custo de aquisição dos ativos, menos o seu valor residual. Constituem uma exceção os terrenos, que não se amortizam, porque se estima terem uma vida indefinida.

As dotações em termos de amortização dos ativos corpóreos realizam-se com contrapartida no capítulo «Amortização» da conta de lucros e perdas, e, basicamente, equivalem às seguintes percentagens de amortização, determinadas em função dos anos de vida útil estimada dos vários elementos.

VIDA ÚTIL DE ATIVOS CORPÓREOS

(Anos)

	VIDA ÚTIL ESTIMADA
Imóveis	
Construção	16 - 50
Instalações	8 - 25
Mobiliário e instalações	4 - 50
Equipamentos eletrónicos	3 - 8
Outros	7 - 14

A pretexto de cada encerramento contabilístico, o Grupo analisa se existem indícios de que o valor líquido dos elementos do seu ativo corpóreo excede o seu correspondente montante recuperável, entendido este último como o maior montante entre o seu justo valor, menos os custos de venda necessários, e o seu valor em uso.

Se se determina que é necessário reconhecer uma perda por imparidade, regista-se no âmbito da secção «Imparidades ou reversão da imparidades de ativos não financeiros – Ativos corpóreos» da conta de lucros e perdas, reduzindo a quantia escriturada de ativos até ao seu montante recuperável. Após o reconhecimento da perda por imparidade, ajustam-se os encargos futuros em termos de amortização, proporcionalmente à quantia escriturada ajustada e à sua vida útil remanescente.

De forma similar, quando se constata que se recuperou o valor dos ativos, regista-se a reversão da perda por imparidade reconhecida em períodos anteriores, e ajustam-se os encargos futuros em termos de amortização. Em nenhum caso a reversão da

perda por imparidade de um ativo pode implicar um incremento da sua quantia escriturada superior àquele que teria caso não se tivessem reconhecido perdas por imparidade em exercícios anteriores.

Do mesmo modo, uma vez por ano ou quando se observam indícios que o aconselhem, revê-se a vida útil estimada dos elementos do imobilizado, e, se for necessário, ajustam-se as dotações em termos de amortizações na conta de lucros e perdas de exercícios futuros.

As despesas de conservação e manutenção incluem-se no capítulo «Despesas administrativas – Outras despesas administrativas» da conta de lucros e perdas, quando ocorrem. Igualmente, as receitas de exploração dos investimentos imobiliários registam-se no capítulo «Outras receitas de exploração» da conta de lucros e perdas, ao passo que as depesas de exploração associadas se registam no capítulo «Outras despesas de exploração».

2.15. Ativos incorpóreos

São considerados ativos incorpóreos os ativos não monetários identificáveis, que não têm aparência física, e que decorrem de uma aquisição a terceiros, ou que se desenvolveram internamente.

Goodwill

O *goodwill* representa o pagamento antecipado efetuado pela entidade adquirente, pelos benefícios económicos futuros procedentes de ativos que puderam ser identificados individualmente e reconhecidos em separado. Apenas se regista o *goodwill* quando as combinações de negócio se realizam a título oneroso.

Nos processos de combinações de negócio, o *goodwill* surge como diferença positiva entre:

- A contrapartida entregue, mais, neste caso, o justo valor das participações prévias no património do negócio adquirido e o montante dos sócios externos.
- O justo valor líquido dos ativos identificados adquiridos, menos os passivos assumidos.

O *goodwill* regista-se na secção «Ativo incorpóreo – *Goodwill*», e não se amortiza.

A pretexto de cada encerramento contabilístico, ou quando existam indícios de imparidade, estima-se se se produziu neles alguma imparidade que reduza o seu valor recuperável abaixo do seu custo líquido registado, e, em caso afirmativo, procede-se ao seu saneamento oportuno, com contrapartida na secção «Imparidades ou reversão da imparidade de ativos não financeiros – Ativos incorpóreos» da conta de lucros e perdas. As perdas por imparidade não são objeto de reversão posterior.

Outro ativo incorpóreo

Este item inclui o montante dos ativos incorpóreos identificáveis, entre outros conceitos, ativos incorpóreos surgidos no contexto de combinações de negócio, e os programas informáticos.

São de vida útil indefinida quando, com base nas análises realizadas sobre todos os fatores relevantes, se conclui que não existe um limite previsível para o período durante o qual se espera que gerem fluxos de caixa líquidos a favor do Grupo, e de vida útil definida para os casos restantes.

Os ativos incorpóreos de vida útil indefinida não se amortizam. Não obstante, aquando de cada encerramento contabilístico, ou sempre que existam indícios de imparidade, reveem-se as vidas úteis remanescentes, com o objetivo de assegurar que estas permanecem indefinidas ou, caso contrário, a fim de proceder adequadamente.

Os ativos incorpóreos com vida útil definida amortizam-se em função da mesma, aplicando-se critérios similares aos adotados para a amortização dos ativos corpóreos.

As perdas que ocorram no valor registado destes ativos, sejam de vida útil indefinida ou definida, reconhecem-se contabilisticamente com contrapartida na secção «Imparidades ou reversão da imparidade de ativos não financeiros – Ativos incorpóreos» da conta de lucros e perdas. Os critérios para o reconhecimento das perdas por imparidade destes ativos e, neste caso, das recuperações de perdas por imparidade registadas em exercícios anteriores são similares aos aplicados para os ativos corpóreos.

Software

O software reconhece-se como ativo incorpóreo quando, entre outros requisitos, se verifica a capacidade para o utilizar ou vender, e quando, além disso, é identificável e se pode demonstrar a sua capacidade de gerar benefícios económicos no futuro.

As despesas efetuadas durante a fase de investigação reconhecem-se diretamente na conta de lucros e perdas do exercício em que ocorrem, não podendo ser incorporadas posteriormente no valor em livros do ativo incorpóreo.

Praticamente a totalidade de software registado neste capítulo do balanço foi desenvolvida por terceiros, e amortiza-se com uma vida útil entre 4 e 15 anos.

2.16. Existências

Esta secção do balanço abrange os ativos não financeiros detidos com vista à sua venda no curso habitual do negócio, os ativos que estão em processo de produção, construção ou desenvolvimento com esta finalidade, ou os que se prevê que venham a ser consumidos no processo de produção ou na prestação de serviços.

As existências avaliam-se pelo montante menor entre o seu custo, incluindo as despesas de financiamento, e o seu valor líquido de realização. Por valor líquido de realização entende-se o preço estimado de venda líquido dos custos estimados de produção e comercialização. Os princípios contabilísticos e os critérios de avaliação aplicados aos ativos recebidos em pagamento de dívidas, classificados nesta secção, são os mesmos que se encontram abrangidos na Nota 2.17. Estes ativos classificam-se, com base na hierarquia de justo valor, como Nível 2.

O custo das existências que não sejam intercambiáveis de forma habitual, bem como o dos bens e serviços produzidos e separados para projetos específicos, determinam-se de maneira individualizada, ao passo que o custo das outras existências se determina maioritariamente por aplicação do método de «primeira entrada primeira saída» (FIFO) ou do custo médio ponderado, conforme seja mais adequado.

Tanto as diminuições como, se for adequado, as posteriores recuperações do valor líquido de realização das existências reconhecem-se na secção «Imparidades ou reversão da imparidade de ativos não financeiros – Outros» da conta de lucros e perdas do exercício em que têm lugar.

A quantia escriturada das existências é abatida do balanço, e regista-se como despesa na conta de lucros e perdas no período em que se reconhece a receita procedente da venda. A despesa regista-se na secção «Outras despesas de exploração» da conta de lucros e perdas.

2.17. Ativos e passivos detidos para venda

Os ativos registados nesta secção do balanço abrangem a quantia escriturada dos itens individuais, ou integrados num conjunto (grupo de disposição), ou constituintes de uma unidade de negócio que se pretende alienar (operações em interrupção), cuja venda é altamente provável que se proporcione, nas condições em que tais ativos se encontram atualmente, no prazo de um ano a contar da data à qual se referem as contas anuais. Adicionalmente, podem classificar-se como detidos para venda os ativos que se espera alienar no prazo de um ano, sendo o atraso causado, no entanto, por acontecimentos e circunstâncias fora do controlo do Grupo, existindo evidências suficientes de que a Entidade se mantém comprometida com o seu plano de venda. A recuperação da quantia escrituradadestes itens terá lugar previsivelmente através do preço que se aufira com a sua alienação.

Concretamente, os ativos imobiliários ou outros ativos não correntes recebidos para cancelar, total ou parcialmente, as obrigações de pagamento de devedores por operações de crédito consideram-se «Ativos não correntes e grupos para alienação classificados como detidos para venda», exceto se se tiver decidido fazer uso continuado desses ativos.

O Grupo tem centralizada praticamente a totalidade dos ativos imobiliários adquiridos ou adjudicados em pagamento de dívidas na sua filial BuildingCenter, SAU, com o objetivo de otimizar a sua gestão.

Os ativos não correntes detidos para venda avaliam-se inicialmente, em regra, pela menor entre a quantia escriturada dos ativos financeiros aplicados e o justo valor, menos os custos de venda do ativo a adjudicar:

- Para a estimativa das coberturas dos ativos financeiros aplicados, toma-se como montante a recuperar da garantia o justo valor, menos os custos de venda estimados do ativo adjudicado, caso a experiência de vendas da Sociedade ateste a sua capacidade de realizar esse ativo pelo seu justo valor. Esta quantia escrituradarecalculada compara-se com a quantia escriturada prévia, e a diferença reconhece-se como um incremento ou uma libertação de coberturas, conforme adequado.

- Para determinar o justo valor menos os custos de venda do ativo a adjudicar, a Entidade parte, como valor de referência, do valor de mercado outorgado em taxas ECO individuais completas no momento da adjudicação ou receção. A este valor de mercado aplica-se um ajuste determinado pelos modelos internos de avaliação, a fim de estimar o desconto sobre o valor de referência e os custos de venda. Estes modelos internos têm em conta a experiência de vendas de bens similares, em termos de preço e volume.

Quando os custos de venda subtraídos ao justo valor forem superiores à quantia escriturada, o Grupo reconhece a diferença na conta de lucros e perdas como uma receita por reversão da imparidade, com o limite do montante da imparidade acumulado desde o reconhecimento inicial do ativo adjudicado.

Posteriormente ao reconhecimento inicial, o Grupo compara a quantia escriturada com o justo valor menos os custos de venda, registando qualquer possível imparidade adicional na conta de lucros e perdas. Para tal, o Grupo atualiza a avaliação de referência que serve para a estimativa do justo valor. De forma similar ao procedimento seguido no reconhecimento inicial, o Grupo também aplica à avaliação de referência um ajuste determinado pelos modelos internos de avaliação.

As perdas por imparidade de um ativo, ou grupo de disposição, reconhecem-se no capítulo «Lucros ou perdas procedentes de ativos não correntes e grupos para alienação que foram classificados como detidos para venda não elegíveis como unidades operacionais descontinuadas (líquido)» da conta de lucros e perdas. Os lucros de um ativo não corrente detido para venda por incrementos posteriores do justo valor (menos os custos de venda) aumentam a sua quantia escriturada e reconhecem-se também na conta de lucros e perdas, até um montante igual ao das perdas por imparidade anteriormente reconhecidas.

Os ativos não correntes detidos para venda não se amortizam enquanto permanecem nesta categoria.

2.18. Locações

De seguida, apresenta-se a forma de identificar e contabilizar as operações de locação nas quais o Grupo atua como locador ou como locatário:

Determinar se o contrato constitui ou contém locação (*)

De início ou quando se modificam as condições do contrato.



O Grupo contabiliza cada componente do contrato que constitui uma locação independentemente das restantes componentes do contrato que não se referem a locação. No caso de contratos que tenham uma componente de locação e uma ou mais componentes adicionais de locação ou outros que não sejam de locação, distribuir-se-á a contrapartida do contrato por cada componente da locação, com base no preço relativo independente da componente de locação e do preço agregado independente das componentes que não são de locação.

Contabilização como locador

Segundo o fundo económico da operação, independentemente da sua forma jurídica.

	Locações financeiras	Locações operacionais
	• Operações nas quais, substancialmente, todos os riscos e vantagens que recaem sobre o bem que constitui o objeto da locação **se transferem para o locatário**.	• Operações nas quais, substancialmente, todos os riscos e as vantagens que recaem sobre o bem que constitui o objeto da locação, e também a sua propriedade, **se mantêm para o locador**.
	• Registam-se como um **financiamento prestado** no capítulo «Ativos financeiros pelo custo amortizado» do balanço, pela soma do valor atualizado das cobranças a receber do locatário durante o prazo da locação e qualquer valor residual não garantido que corresponda ao locador. • Incluem tanto as cobranças fixas (menos os pagamentos realizados ao locatário) como as cobranças variáveis, determinadas tendo por referência um índicie ou tipo, assim como o preço de exercício da opção de compra, se se tem a certeza razoável de que será exercida pelo locatário, e as penalizações por rescisão pelo locatário, se o prazo da locação reflete o exercício da opção de rescindir.	• O custo de aquisição dos bens arrendados figura registado na secção **«Ativos corpóreos» do balanço**.
	• As receitas financeiras obtidas como locador registam-se na conta de lucros e perdas na secção **«Receitas de juros»**.	• **Amortizam-se** segundo os mesmos critérios utilizados para os restantes ativos corpóreos de uso próprio. • As receitas reconhecem-se no capítulo **«Outras receitas de exploração»** da conta de lucros e perdas.

Contabilização como locatário

Prazo do contrato

- **Contratos de duração determinada com ou sem opção de cancelamento** antecipado a favor da Entidade, sem autorização da outra parte (apenas com uma indemnização não significativa): em geral, o prazo de locação coincide com a duração inicial estabelecida.
- **Contratos de duração determinada com opção de renovação** por parte da Entidade, sem autorização da outra parte: estimou-se que se exercerá esta opção assumindo que existem incentivos económicos, e considerando igualmente a prática passada da Entidade.

O prazo de determinados contratos de locação pode ser afetado em consequência dos eventuais planos de reestruturação que a Entidade empreenda.

Registo contabilístico

		À data do início do contrato	Posteriormente
Contratos com um prazo superior a 12 meses, ou nos quais o ativo subjacente não seja de escasso valor (fixado em 6.000 euros)	Passivo por locação («Outros passivos financeiros»)	Avalia-se pelo valor atual dos pagamentos por locação que não estejam abonados à data referida, utilizando como taxa de desconto a taxa de juro que o locatário haveria de pagar para receber em empréstimo, com um prazo e uma garantia similares, os fundos necessários para obter um bem de valor semelhante ao ativo, por direito de uso, num contexto económico parecido, denominado «taxa de financiamento adicional» *.	Avalia-se pelo custo amortizado, utilizando o método da taxa de juro efetiva, e reavalia-se (com o ajuste correspondente no ativo por direito de uso relacionado) quando há uma alteração nos futuros pagamentos por locação, em caso de renegociação, alterações de um índice ou tipo, ou na eventualidade de uma nova avaliação das opções do contrato.
	Ativo por direito de uso («Ativos corpóreos – Terrenos e edifícios»)	Avalia-se pelo custo, e inclui o montante da avaliação inicial do passivo por locação, os pagamentos efetuados à data do início ou antes dela, os custos diretos iniciais, de desmantelamento ou reabilitação, quando exista obrigação de os suportar.	Amortiza-se de maneira linear, e está sujeito a qualquer perda por imparidade, caso a haja, de acordo com o tratamento estabelecido para os restantes ativos corpóreos e incorpóreos.
Restantes contratos		Contabilizam-se como locações operacionais	

(*) O Grupo calculou esta taxa de financiamento adicional tomando como referência os instrumentos de dívida emitidos – cédulas hipotecárias e dívida sénior – ponderados em função da capacidade de emissão de cada um. O Grupo utiliza uma taxa específica em função do prazo da operação e do negócio (Espanha ou Portugal) onde se encontrem os contratos.

Transações de venda com locação posterior

- Quando o **Grupo** atua como **vendedor-locatário**:
  - **Se o Grupo não retém o controlo do bem:**
    - Desreconhece o ativo vendido.
    - Avalia o ativo por direito de uso derivado da locação posterior por um montante igual à parte da quantia escriturada prévia do ativo arrendado correspondente à proporção que representa o direito de uso retido sobre o valor do ativo vendido.
    - Reconhece um passivo por locação.
  - **Se o Grupo retém o controlo do bem:**
    - Não desreconhece o ativo vendido.
    - Reconhece um passivo financeiro pelo montante da contrapartida recebida.
- Os **resultados gerados pela operação** reconhecem-se imediatamente na conta de lucros e perdas, se se determina que existiu uma venda (apenas pelo montante do lucro relativo aos direitos sobre o bem transferidos), de tal maneira que o comprador-locador adquire o controlo do bem.
- O Grupo tem estabelecido um procedimento para realizar o acompanhamento prospetivo da operação, prestando especial atenção à evolução no mercado dos preços de arrendamento de escritórios em comparação com as rendas fixadas contratualmente e à situação dos ativos vendidos.

2.19. Ativos contingentes

Os ativos contingentes decorrem de acontecimentos inesperados ou não planificados, dos quais resulta a possibilidade de uma entrada de benefícios económicos. Os ativos contingentes não são objeto de reconhecimento nas demonstrações financeiras, exceto se a entrada de benefícios económicos for praticamente certa. Se a entrada de benefícios económicos é provável, informa-se em notas sobre o respetivo ativo contingente.

Os ativos contingentes são objeto de avaliação contínua, com o fim de assegurar que a sua evolução se reflete adequadamente nas demonstrações financeiras.

2.20. Provisões e passivos contingentes

As provisões cobrem obrigações presentes à data da formulação das contas anuais, decorrentes de acontecimentos passados, dos quais podem resultar prejuízos patrimoniais, considerando-se provável a sua ocorrência; são concretos no que se refere à sua natureza, mas indeterminados no que se refere ao seu montante e/ou momento de cancelamento.

Nas contas anuais são abrangidas todas as provisões significativas, em função das quais se estima que a probabilidade de que venha a ser necessário atender à obrigação é superior à de que tal não aconteça. As provisões registam-se no passivo do balanço, em função das obrigações cobertas.

As provisões, que se quantificam tendo em consideração a melhor informação disponível sobre as consequências do acontecimento que as motiva, e são estimadas de novo por ocasião de cada encerramento contabilístico, utilizam-se para fazer frente às obrigações específicas para as quais foram originalmente reconhecidas. Procede-se à sua reversão, total ou parcial, quando essas obrigações deixam de existir ou diminuem.

A política relativa às contingências fiscais consiste em aprovisionar as atas de inspeção iniciadas pela Inspeção de Tributos, em relação aos principais impostos aplicáveis, quer tenham sido objeto de recurso quer não, mais os correspondentes juros de mora. Quanto aos procedimentos judiciais em curso, aprovisionam-se aqueles cuja probabilidade de perda se estima que supere os 50%.

Quando existe a obrigação presente, mas não é proável que haja uma saída de recursos, regista-se como passivos contingentes. Os passivos contingentes podem evoluir de forma diferente à inicialmente esperada, pelo que são objeto de revisão contínua, com o objetivo de determinar se se tornou provável a referida eventualidade de saída de recursos. Se se confirma ser mais provável que a saída de recursos venha a acontecer do que não venha a acontecer, reconhece-se a provisão correspondente no balanço.

As provisões registam-se no capítulo «Provisões» do passivo do balanço, em função das obrigações cobertas. Os passivos contingentes reconhecem-se em contas extrapatrimoniais do balanço.

2.21. Operações de seguros

Instrumentos financeiros

As companhias de seguros do Grupo (VidaCaixa e BPI Vida e Pensões) beneficiaram da isenção temporária da aplicação da NIIF 9, pelo que os seus instrumentos financeiros se apresentam segundo os critérios de apresentação e avaliação da NIC 39 na secção «Ativos afetos ao negócio segurador» do balanço anexo (ver Notas 1 e 17).

Classificação dos ativos e dos passivos financeiros

Os ativos financeiros apresentam-se no balanço, agrupados dentro da rubrica «Ativos afetos ao negócio segurador», nas diferentes categorias em que se classificam, para efeitos de gestão e avaliação, e que se descrevem de seguida:

- «Ativos e passivos financeiros detidos para negociação»: esta carteira integra principalmente os ativos e os passivos financeiros adquiridos/emitidos com a intenção de os realizar a curto prazo, ou que constituem parte de uma carteira de instrumentos financeiros, identificados e geridos conjuntamente, em relação à qual há evidência de atuações recentes dirigidas à obtenção de lucros a curto prazo. Também se consideram passivos financeiros detidos para negociação as posições curtas de valores consequentes de vendas de ativos adquiridos temporariamente com acordo de retrocesso não opcional ou de valores recebidos em empréstimo. Por último, consideram-se ativos ou passivos financeiros detidos para negociação os derivados ativos e passivos que não cumprem a definição de contrato de garantia financeira, nem foram designados como instrumentos de cobertura.

60
CWL

- «Ativos e passivos financeiros contabilizados pelo justo valor através dos resultados»: incluem-se nesta categoria os instrumentos financeiros contabilizados no seu reconhecimento inicial, tais como, por exemplo, os ativos ou os passivos financeiros híbridos, que devem avaliar-se integralmente pelo seu justo valor ou com derivados financeiros, para reduzir a exposição a variações no justo valor, ou que se gerem em conjunto com passivos financeiros e derivados, a fim de reduzir a exposição global ao risco de taxa de juro. Em geral, nesta categoria incluem-se todos os ativos ou passivos financeiros que, ao serem integrados nela, permitem eliminar ou reduzir significativamente incoerências no seu reconhecimento ou avaliação (assimetrias contabilísticas). Os instrumentos financeiros desta categoria deverão estar permanentemente submetidos a um sistema de medição, gestão e controlo de riscos e resultados, integrado e consistente, que permita comprovar que o risco se reduz efetivamente. Os ativos e passivos financeiros só poderão ser incluídos nesta carteira à data da sua aquisição ou quando se originam.
- «Ativos financeiros disponíveis para venda»: integram os valores representativos de dívida e instrumentos de capital que não foram classificados noutras categorias.
- «Empréstimos e parcelas a cobrar»: incluem o financiamento outorgado a terceiros com origem nas atividades típicas de crédito e empréstimo realizadas pelas referidas filiais, as dívidas contraídas com estas por parte dos segurados e pelos valores representativos de dívida que não dispõem de um preço cotado num mercado ativo.

Avaliação dos ativos financeiros

Todos os instrumentos financeiros se registam inicialmente pelo seu justo valor, o qual, salvo evidência em contrário, coincide com o preço da transação.

Posteriormente, numa data determinada, o justo valor de um instrumento financeiro corresponde ao montante pelo qual poderia ser entregue, se se trata de um ativo, ou liquidado, se se trata de um passivo, numa transação realizada entre partes interessadas, informadas na matéria, que atuem sob condições de independência mútua. A referência mais objetiva do justo valor de um instrumento financeiro é o preço que se pagaria por ele num mercado ativo, transparente e profundo, pelo que se toma o preço de quotização ou preço de mercado.

Quando não existe preço de mercado, recorre-se, para estimar o seu justo valor, ao preço de transações recentes de instrumentos análogos e, caso não as haja, a modelos de avaliação suficientemente comprovados e reconhecidos pela comunidade financeira internacional, tomando sempre em consideração as características específicas do instrumento a avaliar e, muito especialmente, os vários tipos de risco associados ao mesmo.

Exceto no caso dos derivados de negociação, todas as alterações no valor dos instrumentos financeiros motivadas pela acumulação de juros e conceitos assimilados são registadas na conta de lucros e perdas do exercício em que se produziu a acumulação. Os dividendos recebidos de outras sociedades registam-se na conta de lucros e perdas do exercício em que surge o direito a recebê-los.

As alterações nas avaliações que se produzam após o registo inicial devido a causas distintas das mencionadas no parágrafo anterior tratam-se como se descreve de seguida, em função dos tipos dos ativos e passivos financeiros:

- Os instrumentos financeiros incluídos em «Ativos financeiros detidos para negociação», «Ativos financeiros contabilizados pelo justo valor através dos resultados», «Passivos financeiros detidos para negociação» e «Passivos financeiros contabilizados pelo justo valor através dos resultados» avaliam-se inicialmente pelo seu justo valor, e, posteriormente, as alterações que se produzem no mesmo registam-se com contrapartida na conta de lucros e perdas.
- Por seu lado, os instrumentos financeiros incluídos em «Ativos financeiros disponíveis para venda» avaliam-se inicialmente pelo seu justo valor, e, posteriormente, as alterações que se produzem no mesmo, líquidas do seu impacto fiscal, registam-se com contrapartida nas secções «Capital próprio. Outro resultado global acumulado – Elementos que podem ser reclassificados em resultados – Ativos financeiros disponíveis para venda» e «Capital próprio. Outro resultado global acumulado – Elementos que podem ser reclassificados em resultados – Conversão de divisas» do balanço.
- Os derivados registam-se no balanço pelo seu justo valor. No momento da sua contratação, e salvo evidência em contrário, o preço de transação é o seu justo valor, e registam-se como um ativo se este é positivo, ou como um passivo se é negativo. Na eventualidade de, no momento de contratação, o seu preço diferir do seu justo valor, a diferença regista-se imediatamente na conta de lucros e perdas para os derivados classificados nos níveis 1 e 2 da hierarquia de justo valor (ver rubrica "Justo valor dos instrumentos financeiros" desta mesma Nota).

- As alterações posteriores do justo valor dos derivados registam-se na conta de lucros e perdas, exceto se se trata de derivados de contabilidade de cobertura de fluxos de caixa, os quais se registam na secção «Capital próprio. Outro resultado global acumulado – Elementos que podem ser reclassificados em resultados – Derivados de cobertura. Coberturas de fluxos de caixa» do capital próprio.
- Os derivados implícitos noutros instrumentos financeiros ou noutros contratos registam-se separadamente como derivados, quando os seus riscos e características não estão estreitamente relacionados com os do instrumento ou contrato principal, e sempre que se possa atribuir um justo valor fiável ao derivado implícito, considerado de forma independente.
- Os instrumentos financeiros incluídos na carteira de «Empréstimos e parcelas a cobrar» e «Passivos financeiros pelo custo amortizado» avaliam-se pelo seu custo amortizado. Por custo amortizado entende-se o custo de aquisição corrigido, para mais ou para menos, conforme o caso, pelos reembolsos de empréstimo e da parte imputada na conta de lucros e perdas, mediante a utilização do método da taxa de juro efetiva, da diferença entre o montante inicial e o valor de reembolso ao vencimento. Adicionalmente, o custo amortizado define-se segundo o montante das correções de valor motivadas pela imparidade experimentada pelos ativos.

A taxa de juro efetiva é a taxa de atualização que iguala exatamente o valor inicial de um instrumento financeiro com os fluxos de caixa estimados por todos os conceitos até ao seu vencimento ou cancelamento. No caso dos instrumentos financeiros com taxa de juro fixa, a taxa de juro efetiva coincide com a taxa de juro contratual, mais, neste caso, as comissões e os custos de transação que constituam parte do seu rendimento financeiro. Caso a referida taxa de juro fixa seja contingente, o Grupo incorpora-a na estimativa da taxa de juro efetiva, apenas se for altamente provável a consecução do evento desencadeante. Para o cálculo da taxa de juro efetiva dos instrumentos financeiros com taxa de juro variável, considera-se a taxa de juro variável como se fosse fixa até à revisão seguinte da taxa de juro de referência.

Reclassificações entre carteiras de instrumentos financeiros

No encerramento do exercício, os montantes dos ativos financeiros sob a alçada da NIC 39 reclassificados como exercícios prévios não são significativos.

Imparidade de ativos financeiros (NIC 39)

Um ativo financeiro considera-se em imparidade quando existe evidência objetiva de um impacto negativo nos fluxos de caixa futuros que se estimaram no momento da formalização da transação, visto que o creditado não pode ou não poderá fazer frente aos seus compromissos contratuais em tempo e forma, ou quando não se possa recuperar integralmente a sua quantia escriturada. A diminuição do justo valor abaixo do custo de aquisição não constitui por si mesma uma evidência de imparidade.

Como critério geral, a correção da quantia escriturada dos instrumentos financeiros devido à sua imparidade efetua-se no âmbito do capítulo «Imparidades ou reversão da imparidade de ativos financeiros não avaliados pelo justo valor através dos resultados e lucros ou perdas líquidas por modificação» da conta de lucros e perdas do período em que a mencionada imparidade se manifesta. As recuperações das perdas por imparidade previamente registadas, caso ocorram, reconhecem-se na mesma secção da conta de lucros e perdas do período em que a imparidade se elimina ou se reduz.

No caso dos instrumentos de dívida a custo amortizado, mantêm-se as categorias identificadas no ponto 2.7, embora o cálculo das coberturas se baseie no que está estabelecido na NIC 39. A cobertura calculada ou provisão define-se como a diferença entre a quantia escriturada bruta da operação e o valor atualizado da estimativa dos fluxos de caixa que se espera cobrar, descontados segundo a taxa de juro efetiva da operação. São tidas em conta as garantias eficazes recebidas. Para efeitos de estimativa das coberturas, o montante do risco é, para os instrumentos de dívida, a quantia escriturada bruta, e, para as exposições fora do balanço, a estimativa das quantias que se espera desembolsar.

Tanto as operações classificadas como não tendo um risco apreciável, quanto aquelas operações que, em consequência da tipologia do seu fiador, sejam classificadas como não tendo risco apreciável, poderão ter uma percentagem de cobertura de 0%. Esta percentagem apenas se aplicará ao risco coberto.

De seguida, descreve-se a política contabilística referente ao reconhecimento de perdas por imparidade das categorias de instrumentos disponíveis para venda:

- Valores representativos de dívida classificados como disponíveis para venda: o valor de mercado dos instrumentos de dívida cotados considera-se uma estimativa razoável do valor atual dos seus fluxos de caixa futuros.
- Quando existe evidência objetiva de que as diferenças negativas ocorridas na avaliação destes ativos resultam da sua imparidade, deixam de se apresentar na secção do capital próprio «Outro resultado global acumulado – Elementos que

podem ser reclassificados em resultados – Ativos financeiros disponíveis para venda», e regista-se na conta de lucros e perdas o montante considerado como imparidade acumulada até esse momento. Caso se recupere posteriormente a totalidade ou parte das perdas por imparidade, o seu montante reconhece-se na conta de lucros e perdas do período em que sucede a recuperação.

- Instrumentos de património classificados como disponíveis para venda: quando existe evidência objetiva de imparidade, nomeadamente uma diminuição de 40% no justo valor, ou uma situação de perda continuada ao longo de um período superior a 18 meses, as menos-valias latentes reconhecem-se seguindo os critérios de registo das perdas por imparidade aplicados aos valores representativos de dívida classificados como disponíveis para venda. Excetua-se o facto de que qualquer recuperação das perdas mencionadas se reconhece na secção do capital próprio «Outro resultado global acumulado – Elementos que podem ser reclassificados em resultados – Ativos financeiros disponíveis para venda».

Para determinar se existe imparidade, o Grupo considera se há fatores, no contexto tecnológico, de mercado, legal ou de outro tipo, no qual opera a entidade avaliada, que indiquem que o custo do investimento pode não ser recuperável. Do mesmo modo, também se tem em conta a volatilidade que cada título revela individualmente na sua quotização, para determinar se constitui uma percentagem recuperável mediante a sua venda no mercado. Estas considerações podem conduzir à existência de limiares para determinados títulos ou de setores diferentes dos mencionados no parágrafo anterior.

Instrumentos de património avaliados pelo custo de aquisição: as perdas por imparidade dos instrumentos de património avaliados pelo seu custo de aquisição equivalem à diferença positiva entre a sua quantia escriturada e o valor atual dos fluxos de caixa futuros esperados, atualizados segundo a taxa de rentabilidade de mercado para outros valores similares. Na estimativa da imparidade desta classe de ativos, toma-se em consideração o capital próprio da entidade participada, exceto os «resultados globais acumulados» resultantes de coberturas por fluxos de caixa, determinados em função do último balanço aprovado, corrigido pelas mais-valias tácitas existentes à data da avaliação. As perdas por imparidade registam-se na conta de lucros e perdas do período em que se manifestam, reduzindo diretamente o custo do instrumento.

Ativos amparados por contratos de seguro e resseguro

Pela sua parte, o capítulo «Ativos afetos ao negócio segurador – Ativos amparados por contratos de seguro e resseguro» do balanço também abrange os montantes que as entidades consolidadas têm direito a receber, oriundos dos contratos de resseguro que mantêm com partes terceiras e, mais concretamente, a participação do resseguro nas provisões técnicas constituídas pelas entidades de seguros consolidadas.

Passivos por contratos de seguro

O capítulo «Passivos afetos ao negócio segurador» do balanço abrange as provisões técnicas do seguro direto e do resseguro aceite registadas pelas entidades consolidadas, a fim de cobrir as obrigações decorrentes dos contratos de seguro que mantêm vigentes aquando do encerramento do período. De seguida, explicitam-se os principais componentes considerados como provisões técnicas:

- Prémios não consumidos e riscos em curso:
  - A provisão para prémios não consumidos corresponde à fração dos prémios acumulados no decurso do exercício que deve imputar-se ao período compreendido entre o encerramento de cada exercício e o término do período de cobertura da apólice.
  - A provisão para riscos em curso tem por objetivo complementar a provisão de prémios não consumidos, na medida em que o seu montante não seja suficiente para cobrir a avaliação de todos os riscos e despesas correspondentes ao período de cobertura não concluído à data do encerramento.
- Seguros de vida: integram principalmente as provisões matemáticas dos contratos de seguro, assim como os prémios não consumidos dos contratos de seguro com período de cobertura igual ou inferior a um ano. As provisões matemáticas representam o excesso do valor atual atuarial das obrigações futuras das companhias de seguros subsidiárias, sobre o dos prémios que deve satisfazer o recetor do seguro.
- Relativas ao seguro de vida quando o risco do investimento é assumido pelos recetores: correspondem às provisões técnicas dos contratos de seguros nos quais o recetor assume o risco do investimento.
- Prestações: abrange o montante total das obrigações pendentes derivadas dos sinistros ocorridos antes da data de encerramento do exercício. O Grupo calcula esta provisão como a diferença entre o custo total, estimado ou certo, dos sinistros ocorridos com declaração, liquidação ou pagamento pendente, incluindo as despesas externas e internas de gestão e tramitação dos expedientes, e o conjunto dos montantes já pagos devido a tais sinistros.

- Provisões para participação em benefícios e para estornos: inclui o montante dos benefícios acumulados a favor dos segurados ou beneficiários ainda não atribuídos à data do encerramento. Não abrange o efeito da atribuição de parte das mais-valias latentes da carteira de investimentos a favor dos recetores de seguro.

As provisões técnicas vinculadas aos riscos cedidos a entidades resseguradoras calculam-se em função dos contratos de resseguro subscritos, segundo critérios análogos aos estabelecidos nos seguros diretos.

Adicionalmente, o Grupo tem vindo a aplicar a opção contabilística prevista na NIIF 4, denominada "contabilidade tácita", pela qual é permitido à entidade seguradora modificar a sua política contabilística de forma que o lucro ou a perda reconhecida, mas não realizada, nos ativos associados aos contratos de seguros afete as avaliações dos passivos por contratos de seguros, do mesmo modo que o lucro ou a perda realizada. O ajuste correspondente nesses passivos (ou nos custos de aquisição diferidos, ou nos ativos incorpóreos) reconhecer-se-á noutro resultado global se, e só se, os lucros ou as perdas não realizados se reconhecerem noutras receitas e despesas reconhecidas.

O Grupo realiza anualmente um teste de adequação de passivos, com o objetivo de identificar qualquer défice de provisões e de realizar a respetiva dotação. Pelo contrário, se o resultado da avaliação do teste de idoneidade de passivos põe a descoberto uma suficiência ou um excesso de provisão, o Grupo, tal como estabelece a NIIF 4, adota um critério de prudência. A prova de adequação de passivos consiste em avaliar os passivos por contratos de seguros a partir das estimativas mais atuais dos fluxos de caixa futuros procedentes dos seus contratos, em relação com os ativos afetos à sua cobertura. Com este objetivo, determina-se:

- A diferença entre a quantia escriturada dos seus contratos de seguros, líquida dos custos de aquisição diferidos ou de qualquer ativo incorpóreo relacionado com os contratos de seguro que constituem objeto de avaliação, e o valor atual dos fluxos de caixa derivados dos contratos de seguro e dos fluxos de caixa conexos, tais como os custos de tramitação das reclamações e os fluxos de caixa procedentes de opções e garantias implícitas.
- A diferença entre a quantia escriturada e o valor atual dos fluxos de caixa projetados dos ativos financeiros afetos aos contratos de seguro.

Os fluxos futuros estimados derivados dos contratos de seguros e dos ativos financeiros afetos descontam-se a uma curva de taxas de juro de ativos de alta qualidade creditícia (dívida soberana espanhola). Para estimar os fluxos de caixa futuros derivados dos contratos de seguros, tomam-se em consideração os resgates observados na carteira, de acordo com a média dos 3 últimos anos para a Pensão 2000 e PPA, e a partir da média observada dos últimos 5 anos nos restantes produtos. Adicionalmente, realizam-se exercícios de sensibilidade referentes à curva de desconto utilizada. Esta análise de sensibilidade consiste em introduzir uma queda da taxa de juro de 100, 150 e 200 pontos de base na curva de desconto utilizada, assim como um incremento de 80, 100 e 200 pontos de base.

O Grupo não separa nenhum componente de depósito associado aos contratos de seguro, sendo tal dissociação de carácter voluntário para o mesmo. Igualmente, estima-se que o justo valor das opções de resgate emitidas a favor dos recetores de contratos de seguro tem um valor nulo ou, caso contrário, a sua avaliação faz parte do valor dos passivos por contratos de seguro.

2.22. Demonstração de fluxos de caixa

Os conceitos utilizados na apresentação das demonstrações de fluxos de caixa são os seguintes:

- Fluxos de caixa: entradas e saídas de quantias em dinheiro e dos seus equivalentes; ou seja, os investimentos a curto prazo de grande liquidez e com baixo risco de alterações no seu valor.
- Atividades de exploração: utiliza-se o método indireto para a apresentação dos fluxos de caixa das atividades de exploração, que reflete o fluxo procedente das atividades típicas das instituições de crédito, assim como de outras atividades que não podem qualificar-se como sendo de investimento ou de financiamento.
- Atividades de investimento: as de aquisição, alienação ou disposição por outros meios de ativos a longo prazo, como as participadas e os investimentos estratégicos e outros investimentos não incluídos na caixa e seus equivalentes.
- Atividades de financiamento: atividades que produzem alterações na composição do capital próprio e dos passivos, que não fazem parte das atividades de exploração, tais como os passivos financeiros subordinados. Consideraram-se atividades de financiamento as emissões colocadas no mercado institucional, enquanto as colocadas no mercado de retalho entre os nossos clientes se consideraram atividades de exploração.

64

2.23. Demonstração de alterações no capital próprio. Parte A) Demonstração de receitas e despesas reconhecidas

Nesta demonstração apresentam-se as receitas e as despesas reconhecidas em consequência da atividade do Grupo durante o exercício, distinguindo-se entre os registados como resultados na conta de lucros e perdas, e as outras receitas e despesas reconhecidas diretamente no capital próprio.

2.24. Demonstração de alterações no capital próprio. Parte B) Demonstração total de alterações no capital próprio

Nesta demonstração apresentam-se todas as alterações ocorridas no capital próprio do Grupo, incluindo as que têm origem em alterações dos critérios contabilísticos e em correções de erros. Na demonstração apresenta-se uma conciliação da quantia escriturada no início e no final do exercício de todos os itens que constituem o capital próprio, agrupando os movimentos em função da sua natureza:

- Ajustes por alterações dos critérios contabilísticos e por correções de erros: inclui as alterações no capital próprio que surgem como consequência da reexpressão retroativa dos saldos das demonstrações financeiras, distinguindo-se entre os que têm origem em alterações dos critérios contabilísticos, e os que correspondem a correções de erros.
- Total de receitas e despesas reconhecidas: abrange, de maneira agregada, o total dos itens registados na demonstração de alterações no capital próprio parte A) Receitas e Despesas reconhecidas, anteriormente indicadas.
- Outras alterações no capital próprio: abrange os restantes itens registados no capital próprio, tais como aumentos ou diminuições de capital, distribuição de dividendos, operações com instrumentos de capital próprios, pagamentos com instrumentos de capital próprios, transferências entre itens do capital próprio, e qualquer outro aumento ou diminuição do capital próprio.

Particularmente, nas secções de «Lucros acumulados» e «Outras reservas» abrangem-se:

- A secção de capitais próprios «Lucros acumulados» inclui, aquando do encerramento do exercício, os lucros não distribuídos procedentes da aplicação de resultados das entidades do grupo consolidável e os resultados procedentes da venda dos investimentos classificados em «Ativos financeiros pelo justo valor com outro resultado global – Instrumentos de capital», entre outras.
- A secção de capitais próprios «Outras reservas» inclui, aquando do encerramento do exercício, os impactos da primeira aplicação da regulamentação contabilística, a aplicação do resultado de entidades que consolidam pelo método da equivalência, o líquido dos dividendos distribuídos por entidades do grupo consolidável, a remuneração de emissões que cumprem determinadas características, e os lucros/perdas resultantes da operativa com ações próprias, entre outras.

65

3. Gestão do risco

3.1 Contexto e fatores de risco

Na perspetiva do Grupo, do exercício de 2020 podem destacar-se os seguintes fatores, que tiveram repercussões significativas na gestão do risco, tanto pela sua incidência no ano, como pelas suas implicações a longo prazo:

- Contexto macroeconómico
  - Economia global

    Em 2020, a COVID-19 e as restrições à atividade necessárias para contê-la imergiram o mundo numa recessão abrupta e generalizada (queda estimada do PIB mundial de 3,5%). O seu impacto económico notou-se com intensidade ao longo do primeiro semestre do ano. Entre os países emergentes, o PIB da China contraiu-se cerca de -10,0% intertrimestrais no primeiro trimestre, ao passo que as economias avançadas sofreram quedas severas no segundo trimestre (EUA: -9,0% intertrimestrais; Eurozona: -11,8%; Japão: -8,2%; Reino Unido: -19,8%). Após estes colapsos, a supressão das restrições à mobilidade acionou uma reativação económica, e, no terceiro trimestre, o PIB das principais economias internacionais tornou a subir de maneira notória (EUA: +7,4% intertrimestrais; Eurozona: +12,7%; Japão: +5,0%; Reino Unido: +15,5%). No entanto, a atividade ainda permanece longe de recuperar os seus níveis anteriores à pandemia (à exceção da China), e, de facto, os indicadores sugerem que a recuperação se foi refreando na parte final de 2020, à medida que recrudesciam as infeções por COVID-19. Contudo, os novos surtos estão a ser debelados através de medidas definidas, e a situação é melhor do que a vivida na primavera de 2020. Porém, previsivelmente, a economia mundial continuará a operar num contexto de elevada incerteza.

    A evolução da pandemia e os progressos médicos continuarão a ser a grande determinante do cenário nos próximos trimestres. Por um lado, a incerteza e as restrições, à mobilidade que se forem adotando localmente para fazer frente aos surtos limitarão a capacidade de recuperação da atividade económica nos próximos meses. Por outro lado, os últimos progressos médicos, e, em particular, o desenvolvimento de vacinas com elevada eficácia, deverão favorecer uma progressiva vacinação de segmentos significativos da população já na primeira metade do ano 2021, o que suscitará uma melhoria do sentimento e dará tração à recuperação. Por conseguinte, prevê-se que, em 2021, se proporcionará um ressurgimento substancial da atividade económica (crescimento mundial de 5,5%).

    Neste contexto, cumpre recordar que todas as esferas da política económica reagiram com contundência perante esta conjuntura, em 2020. No caso dos EUA, as medidas foram muito notórias, tanto no plano fiscal como no monetário, duas esferas que continuarão ativas nos próximos trimestres. Em concreto, após reduzir agressivamente taxas até aos 0,00%-0,25% e lançar uma ampla bateria de medidas (destacando-se, em particular, as elevadas compras de ativos), em agosto, a Fed sublinhou que manterá uma política acomodatícia por um longo período de tempo (e mesmo depois de a economia consolidar a sua reativação). De facto, modificou o seu quadro estratégico e indicou que, no futuro, tolerará temporariamente inflações superiores a 2%.

  - Eurozona

    Na Eurozona, após um ressurgimento notório da atividade no terceiro trimestre, os últimos dados revelam um desempenho negativo no quarto trimestre, pelo que, em conjunto, a queda do PIB foi de 6,8% em 2020. Para 2021, prevê-se um aumento na ordem dos 4%, embora com diferenças relevantes entre países. As economias sobre as quais a pandemia teve menor incidência, dotadas de uma estrutura económica menos sensível às restrições à mobilidade ou com uma maior capacidade de ação em política fiscal, enfrentarão melhor a conjuntura.

    Perante o impacto díspar entre países, cumpre destacar a aprovação do Plano de Recuperação proposto pela Comissão Europeia (o chamado NGEU, por *Next Generation EU*), que favorecerá uma reativação sincronizada a nível europeu. Os fundos (360.000 milhões de euros em empréstimos e 390.000 em transferências) representam uma quantia suficientemente relevante para apoiar a recuperação económica a curto prazo. Além disso, o Plano oferece incentivos para transformar e modernizar as economias (com ênfase nas transições tecnológica e ambiental), e contém elementos (como a emissão de dívida comunitária em volumes significativos) que poderiam estabelecer os alicerces para um salto em frente em matéria de construção europeia.

- Espanha e Portugal

  A economia espanhola seguiu uma dinâmica semelhante à europeia, ainda que a importância de setores especialmente sensíveis às restrições à mobilidade comporte decréscimos algo mais pronunciados da atividade de Espanha (o setor turístico representa cerca de 12,3% do PIB, e, em conjunto, setores como a restauração e a hotelaria, o comércio e o lazer ou os transportes, entre outros, representam aproximadamente 25% do PIB). Assim, em 2020, na globalidade, a contração do PIB foi de -11,0%. Partindo deste pressuposto, prevê-se que a recuperação iniciada em meados deste ano ganhe tração em 2021, com um ressurgimento de 6%. Para tal contribuirão as medidas de estímulo fiscal, tanto domésticas como comunitárias, e o controlo da epidemia, graças à disponibilização de uma vacina.

  Portugal, também com um relevante peso do turismo (que supera os 14% do PIB), enfrenta um cenário similar ao de Espanha. Devido às dificuldades do turismo e a um gradual restabelecimento da atividade, a contração do PIB em 2020 foi de -7,6%, registo ao qual se seguirá um ressurgimento de cerca de 5% em 2021.

  Este cenário está sujeito a um grau de incerteza invulgarmente elevado, especialmente no que concerne à evolução da pandemia e aos progressos médicos que deverão contribuir para o seu controlo, assim como quanto à implementação do plano de recuperação europeu. Por um lado, uma implementação rápida de vacinas altamente eficazes e uma aplicação ágil do NGEU contribuirão para acelerar a reativação económica e reduzirão os danos causados no âmbito produtor. Por outro, não se pode descartar, especialmente a curto prazo, o facto de a evolução da pandemia obrigar a robustecer as restrições à mobilidade. Do mesmo modo, os atrasos relacionados com a distribuição e a administração da vacina, ou com a ratificação por parte dos Estados da UE e com os desembolsos do NGEU, poderão debilitar a recuperação ou torná-la mais gradual.

Contexto regulamentar

O esquema normativo sobre o qual se sustenta o modelo de negócio do Grupo é determinante no seu desenvolvimento, em relação a processos quer de gestão quer metodológicos. Deste modo, a análise normativa representa um ponto relevante na agenda do Grupo.

Grande parte dos desenvolvimentos regulamentares e de supervisão do exercício de 2020 estão relacionados com a bateria de medidas de flexibilização acionadas pelas autoridades financeiras a nível global, europeu e nacional, para dar resposta à crise gerada pela COVID-19. Estas medidas incluem tanto medidas de alívio operativo, para favorecer a reorganização do trabalho (tanto de insituições financeiras como das próprias autoridades), quanto medidas regulamentares, para permitir que as instituições financeiras proporcionem uma resposta de apoio à economia, perante o encerramento de emergência gerado pela crise sanitária.

Entre as medidas de alívio operativo, destacam-se o adiamento, até 2021, do exercício de *stress-test* da EBA, o anúncio do GHOS (Grupo de Governadores e Autoridades de Supervisão, segundo a sigla em inglês) da Comissão de Supervisão Bancária de Basileia (BCBS), o adiamento da implementação dos acordos finais de Basileia III, ou a extensão, por parte da EBA, da ECB e de outros reguladores setoriais, dos prazos de consultas públicas, determinados *reportings* recorrentes e outros requisitos de supervisão previamente estabelecidos.

Entre as medidas reguladoras, importa destacar:

- Aprovação, a 18 de junho de 2020, pelo Parlamento Europeu, da proposta legislativa de emendas *quick fix* do Regulamento de Requerimentos de Capital ("CRR 2.5"), que incluía a antecipação da aplicação de determinadas medidas previstas na CRR2.
- Capital: o Banco Central Europeu (BCE) facultou o uso de reservas de conservação de capital e contracíclicas, e antecipou a aplicação das emendas introduzidas, no primeiro semestre de 2019, na Diretiva de Requerimentos de Capital (CRD), em consonância com os requerimentos de Pilar 2 (Pilar 2R), que passaram a ser requeridos 100% sob a forma de capital CET1, podendo cobrir-se 56% por CET1, 19% por *Additional Tier 1* (AT1) e 25% por *Tier 2*.
- Liquidez: o BCE permitiu operar temporariamente abaixo do rácio de cobertura de liquidez (LCR) mínima, estabelecida pela regulamentação em 100%.
- Risco de crédito:
  - O BCE flexibilizou a classificação como *non performing* (NPL) dos empréstimos que contem com o apoio de ajudas/avales públicos, estabelecendo um tratamento prudencial preferencial quanto à constituição de provisões.
  - O BCE recomendou evitar a aplicação de pressupostos excessivamente procíclicos nos modelos de estimativa das provisões por perda esperada, perante a grande volatilidade dos cenários prospetivos. Neste sentido, destaca-se a

67

publicação da Circular 3/2020, que preconiza flexibilidade com vista a evitar automatismos no uso de indicadores e pressuspostos inadequados ao contexto COVID-19 ou a cenários potenciais futuros.

- A EBA publicou as Diretrizes sobre o tratamento regulamentar das moratórias pública e privada, aplicadas, antes de 30 de junho, aos reembolsos de empréstimos (prazo posteriormente prorrogado até 30 de setembro de 2020 e março de 2021, este último por efeito da reativação das guias em dezembro). Como aspetos principais, estabeleceram-se os critérios gerais para se poder aplicar uma moratória de pagamentos, bem como as condições em que as moratórias não implicam a classificação direta como refinanciamento ou reestruturação forçada.
- O IASB emitiu, a 27 de março de 2020, material formativo referente ao modo de aplicação da norma NIIF 9 em matéria de risco de crédito no contexto da COVID-19. Esta norma requer a aplicação de juízo profissional, mas, ao mesmo tempo, requer e permite que as entidades ajustem o seu enfoque para a determinação das perdas esperadas em diferentes circunstâncias.

  Em particular, estabelece que as entidades não devem continuar a aplicar a sua metodologia para estimar as perdas esperadas de forma mecânica. Por exemplo, a extensão de carências a todos os clientes de uma classe particular de empréstimos não deve resultar, automaticamente, na conclusão de que todos estes instrumentos experimentaram um incremento significativo no seu risco de crédito. Com vista a esta avaliação, requer-se que o Grupo avalie as alterações no risco de *default* que ocorrerão durante toda a vida esperada do instrumento.

  Tanto a avaliação do incremento significativo do risco de crédito como a avaliação das perdas esperadas devem basear-se em informação razoável e sustentada, disponível sem um custo ou um esforço desproporcionado.

  Sobre esta base, o IASB estabelece que as entidades devem desenvolver estimativas baseadas na melhor informação disponível a respeito dos eventos passados, das condições atuais e das previsões futuras das condições económicas. Em relação a estas últimas, devem considerar-se tanto os efeitos da COVID-19 como as medidas governamentais de suporte tomadas.

  Por último, o IASB também destaca que as alterações nas condições económicas futuras devem refletir-se nos cenários macroeconómicos aplicados pelas entidades e nas suas ponderações. Se os efeitos da COVID-19 não puderem refletir-se nos próprios modelos, prevê-se a realização de ajustes pós-modelo (PMA).

- No âmbito nacional (Espanha), destacam-se a aprovação e a entrada em vigor de vários Reais Decretos-Lei (RDL) de medidas urgentes extraordinárias, para fazer frente ao impacto económico e social da COVID-19. Entre elas incluem-se a prorrogação da suspensão dos lançamentos para devedores vulneráveis e a ampliação do conceito de coletivo vulnerável, a moratória da dívida hipotecária para a aquisição da habitação permanente e a extensão de avales públicos do Instituto de Crédito Oficial (ICO) para empresas e autónomos afetados. Adicionalmente, foram aprovados outros RDL de medidas urgentes, para apoiar a reativação económica e o emprego, com afetação nos setores de turismo, automóveis, transportes e habitação, assim como outras medidas de apoio à solvência empresarial e do setor energético.

Para além do desenvolvimento regulamentar e de supervisão, como resposta à crise provocada pela pandemia da COVID-19, as autoridades avançaram com as iniciativas regulamentares já iniciadas anteriormente, fixaram as suas estratégias e propuseram iniciativas em âmbitos prioritários.

Importa destacar os seguintes desenvolvimentos com afetação à atividade bancária:

- Finanças sustentáveis e fatores ambientais, sociais e de governação corporativa (ASG):
  - A consulta e a publicação final, a 27 de novembro de 2020, da Guia do BCE sobre riscos climáticos e ambientais, na qual se estabelecem as expectativas em termos de supervisão das instituições financeiras, a respeito da integração transversal de tais riscos, assim como a divulgação e a consulta da EBA, publicada a 3 de novembro, sobre a gestão e a supervisão dos riscos ASG para as instituições de crédito e as empresas de serviços de investimento.
  - Adicionalmente, cumpre destacar tanto a aplicação do *Low Carbon Benchmark*, a 30 de abril de 2020 (Regulamento (UE) 2019/2089, pelo qual se modifica o Regulamento (UE) 2016/1011 no que se refere aos índices de referência climáticos), como os esforços de implementação de outras normas, nomeadamente a primeira fase do Regulamento (UE) 2019/2088 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de novembro de 2019, sobre a divulgação de informação relativa à sustentabilidade no setor de serviços financeiros, com aplicação a partir de 10 de março de 2021.
- Transformação Digital da economia e do setor financeiro:

68
CMV

- A Comissão Europeia publicou a sua Estratégia de Finanças Digitais e a sua Estratégia Europeia para os Dados, e, em consonância com ambas as iniciativas, propôs um Regulamento sobre a resiliência operativa digital no setor financeiro e um Regulamento sobre mercados de criptoativos. Além disso, submeteu a consulta pública diversas iniciativas, cuja proposta final apresentará em 2021, assim como a regulação da inteligência artificial responsável, a regulação dos serviços digitais e dos mercados digitais, que imporá obrigações e modificará normas de competência, que afetarão as BigTech, a revisão do Regulamento eIDAS (*electronic IDentification, Authentication and trust Services*), que se estenderá ao setor privado, e a estratégia de pagamentos minoristas, que fomentará o uso dos pagamentos imediatos.
- Por seu lado, o BCE publicou um Relatório sobre um Euro Digital, e submeteu a consulta pública as suas considerações iniciais sobre a possibilidade de criar um Euro Digital.

- Outros:
  - Publicação, a 29 de maio de 2020, da versão final das *Diretrizes EBA sobre concessão e acompanhamento de empréstimos*. Com entrada em vigor a partir de 30 de junho de 2021, as Diretrizes estabelecem os requisitos, em termos de administração interna, para a criação e o controlo do risco de crédito ao longo do seu ciclo de vida.
  - A 1 de julho, o BCE submeteu a consulta, até 1 de outubro, uma guia que clarifica a aproximação do BCE às operações de consolidação no setor bancário. A guia dilucida os critérios que utiliza ao analisar as fusões, eliminando, assim, as incertezas que pudessem vir a opor-lhes obstáculos.
  - Igualmente, com o objetivo de evitar que o desaparecimento do LIBOR cause instabilidade financeira na União Europeia, a Comissão propôs, a 24 de julho de 2020, uma série de alterações legislativas ao Regulamento de Índices de Referência (BMR), entre as quais se inclui a concessão de novos poderes à Comissão para designar índices substitutivos, na eventualidade de um índice crítico não ter substitutivos.
  - A 24 de setembro, a Comissão Europeia propôs um novo Plano de Ação para impulsionar a União dos Mercados de Capitais da União Europeia, com o objetivo de conseguir um maior fluxo de capitais através da UE, que possa beneficiar consumidores, investidores e empresas, independentemente da sua localização.
  - A 16 de dezembro, a Comissão Europeia apresentou a revisão do plano de ação de empréstimos duvidosos, *Action Plan to tackle non-performing loans in the aftermath of the COVID-19 pandemic*, para fazer frente ao seu potencial incremento a curto-médio prazo, em resultado da pandemia.

No âmbito nacional (Espanha), destacam-se:

- A 5 de fevereiro, publicou-se no BOE o Real Decreto-Lei 3/2020, que transpõe a regulamentação da UE relativa à distribuição de seguros (IDD, segundo a sigla em inglês), e, em parte, a referente a planos e fundos de pensões de emprego (IORP II, segundo a sigla em inglês).
- A 27 de julho, publicou-se no BOE a Ordem ETD/699/2020, que modifica vários Despachos Ministeriais, de forma a reforçar a proteção do crédito *revolving*.
- A 16 de outubro, publicou-se no BOE a Lei 5/2020, de 15 de outubro, do Imposto sobre as Transações Financeiras (ITF).
- Consulta pública, finalizada a 21 setembro, sobre as normas que completarão a transposição da CRD V (Diretiva de Requerimentos de Capital) e a BRRD II (Diretiva de Recuperação e Resolução de Entidades) para o sistema jurídico espanhol, pelo Ministério de Assuntos Económicos e Transformação Digital, e que entram em vigor a 28 de dezembro de 2020.

Eventos estratégicos

Os eventos estratégicos são os acontecimentos mais relevantes que podem resultar num impacto significativo para o Grupo a médio-longo prazo. Consideram-se unicamente os acontecimentos que não estejam ainda materializados nem façam parte do Catálogo, mas aos quais a estratégia da Entidade se encontre exposta por motivos externos, embora a severidade do eventual impacto desses acontecimentos possa mitigar-se através da gestão. Na eventualidade da materialização de um evento estratégico, a afetação poderia dar-se sobre um ou vários riscos do Catálogo em simultâneo.

Indicam-se os eventos estratégicos mais relevantes atualmente identificados, com o objetivo de poder antecipar e gerir os seus efeitos:

- **Incertezas em relação ao contexto geopolítico e macroeconómico**

Imparidade pronunciada e persistente das perspetivas macroeconómicas. Poderia constituir, por exemplo, o resultado de: um prolongamento da pandemia, choques geopolíticos de alcance global, fatores políticos domésticos (tais como tensões territoriais, governos populistas ou protestos sociais), ou o reaparecimento de tensões no seio da zona euro, que avivassem os riscos de fragmentação. Possíveis consequências: aumento do prémio de risco do país (custo de financiamento), redução de volumes de negócio, degradação da qualidade de crédito, saídas de depósitos, danos materiais em escritórios ou impedimentos ao acesso a centros corporativos (por protestos ou sabotagens).

Mitigantes: O Grupo entende que os riscos mencionados se mantêm suficientemente geridos pelos níveis de capital e liquidez do Grupo, validados pelo cumprimento dos exercícios de *stress*, tanto externos como internos, e informados no processo anual de autoavaliação e adequação, tanto de capital como de liquidez (ICAAP e ILAAP, respetivamente).

- **Novos concorrentes com possibilidade de disrupção**

Prevê-se um incremento da concorrência de novos participantes, tais como *Fintechs* e *Agile NeoBanks*, assim como de *Global Asset Managers* e *Bigtechs*, com potencial disruptivo em termos de concorrência ou de serviços. Este evento poderia acarretar a desagregação e a desintermediação de parte da cadeia de valor, o que eventualmente comportaria um impacto sobre as margens e as vendas cruzadas, ao criar concorrência com entidades mais ágeis, flexíveis e com uma estrutura de custos muito ligeira. Tudo isso poderia ser ainda agravado se as exigências regulamentares aplicáveis a estes novos concorrentes não se equiparassem às atuais das instituições de crédito.

Como exemplo ilustrativo, a eventual emissão de um Euro Digital poderia pressupor a entrada no sistema bancário europeu de agentes além dos bancos (p. ex.: entidades de pagamento e entidades de dinheiro eletrónico), caso se lhes autorizasse a intermediação da gestão das carteiras de euros digitais (*e-wallets*). Da mesma forma, na medida em que os meios de pagamento associados ao euro digital poderiam substituir os meios eletrónicos atuais, os bancos poderiam perder a informação fornecida pela transacionalidade dos clientes, em função do seu operador final.

Mitigantes: O Grupo considera os novos concorrentes como uma potencial ameaça e, em simultâneo, como uma oportunidade enquanto recursos de colaboração, aprendizagem e estímulo ao cumprimento dos objetivos de digitalização e transformação do negócio estabelecidos no Plano Estratégico. Efetua-se, por isso, um acompanhamento periódico da evolução dos principais novos concorrentes e dos movimentos das *BigTech* na indústria. Adicionalmente, desenvolveu-se, em 2020, um espaço *Sandbox* interno, no qual se analisam tecnicamente, de forma ágil e segura, as soluções de determinadas *Fintech* com as quais existem oportunidades de colaboração.

Além disso, o Grupo dispõe de *Imagin* como uma proposta de valor de primeiro nivel, que continuará a potenciar. Quanto à concorrência das *Bigtechs*, o Grupo aposta numa melhoria da experiência do cliente, com o valor acrescido que pressupõe a sensibilidade social do Grupo (*bits and trust*), além de apresentar possíveis enfoques de colaboração (*open banking*).

- **Cibercrime e proteção de dados**

A pandemia incrementou, de forma considerável, o volume e a severidade dos eventos de cibersegurança. superação OS casos de *phishing* em várias empresas e organismos oficiais, assim como o recurso ao teletrabalho para manter a produtividade do país, tornaram possível que determinados eventos de cibersegurança se tenham materializado por parte dos cibercriminosos. Em paralelo, reguladores e supervisores intensificaram a prioridade deste âmbito nas suas agendas.

Tendo em conta as ameaças existentes à cibersegurança e os ataques recentes recebidos por outras entidades, a exploração de tais eventos sobre o âmbito digital do Grupo poderia implicar graves impactos de várias índoles, destacando-se a filtragem de informação confidencial, a corrupção massiva de dados, a indisponibilidade de serviços críticos ou a fraude exercida sobre canais digitais. A materialização dos referidos impactos, diretamente relacionados com a operação bancária, poderia resultar adicionalmente em relevantes sanções, por parte dos organismos competentes, e em potenciais danos reputacionais para o Grupo.

Mitigantes: o Grupo também está muito consciente da relevância e do nível de ameaça existente nestes momentos, pelo que mantém uma constante revisão do âmbito tecnológico e das aplicações, nas suas vertentes de integridade e confidencialidade da informação, assim como da disponibilidade dos sistemas e da continuidade do negócio, tanto através de revisões planificadas como através da auditoria contínua, mediante o acompanhamento dos indicadores de risco definidos. Adicionalmente, o Grupo reviu os protocolos de segurança, para os adequar às ameaças que se apresentam no contexto atual, monitorizando de forma contínua essas ameaças, para o caso de ser necessário alterar de novo os protocolos mencionados. Todas as ações estão alinhadas com o plano estratégico de segurança da informação, a fim de permanecer na vanguarda da proteção da informação e em sintonia com os melhores *standards* de mercado.

- **Evolução do quadro legal, regulamentar ou de supervisão**

  O risco de incremento da pressão por parte da vertente legal, regulamentar ou de supervisão é um dos riscos identificados no exercício de autoavaliação de riscos que podem implicar um maior impacto a curto-médio prazo. Em concreto, observa-se a necessidade de manter uma monitorização constante das novas propostas normativas e da sua implementação, dada a elevada atividade de legisladores e reguladores no setor financeiro.

  Mitigantes: O controlo e o acompanhamento da regulamentação realizado pela função de Regulação Digital, Comercial e dos Mercados, bem como o controlo da efetiva implementação regulamentar nas entidades do Grupo.

- **Pandemias e outros eventos operacionais extremos**

  Desconhece-se qual poderia ser o impacto de eventos operacionais extremos, tais como futuras pandemias, em cada um dos riscos do Catálogo, o que dependeria dos acontecimentos futuros e das respetivas evoluções, que são incertos e que incluiriam ações para conter ou remediar o evento e mitigar o seu impacto sobre as economias dos países afetados. Tomando como referência a COVID-19, poderia produzir-se uma elevada volatilidade nos mercados financeiros e experimentar-se quedas relevantes. Igualmente, as perspetivas macroeconómicas poderiam piorar de forma notória e com bastante volatilidade nos cenários prospetivos.

  Mitigantes: Capacidade de implantação efetiva de iniciativas de gestão para mitigar a afetação sobre o perfil de risco pela deterioração do meio económico, perante um evento operacional extremo, tal como sucedeu no caso concreto da COVID-19.

- **Fusão com o Bankia (ver Nota 1.9)**

  A realização da fusão não está garantida, ou poderia não resultar eficaz, já que carece de diversas aprovações e autorizações administrativas precetivas. Adicionalmente, deve considerar-se que, durante o processo de fusão, o CaixaBank poderia revelar-se incapaz de integrar com êxito o negócio do Bankia numa perspetiva operativa, e também que, após a fusão, poderiam surgir passivos e vícios ocultos ou desconhecidos. Tudo isto poderia impedir que os benefícios identificados ao formular o projeto comum de fusão e factos públicos se materializassem. Por último, o facto de não se executar a fusão poderia implicar certos custos, económicos e regulamentares, e, nesse caso, reputacionais, para as entidades participantes na fusão, o que afetaria de maneira material e adversa o valor das suas ações e dos seus planos de expansão futuros, o negócio, as perspetivas, os resultados operativos, a situação financeira e os fluxos de caixa dessas entidades.

  Mitigantes: Bem-sucedido *track record* do CaixaBank em integrações prévias, nas quais conseguiu materializar as poupanças e sinergias anunciadas. Adicionalmente, a compatibilidade dos modelos de negócio de ambas as entidades e a origem e os valores corporativos partilhados, assim como a sólida robustez financeira em solvência e a qualidade de ativo, permitem enfrentar com margem os riscos da fusão.

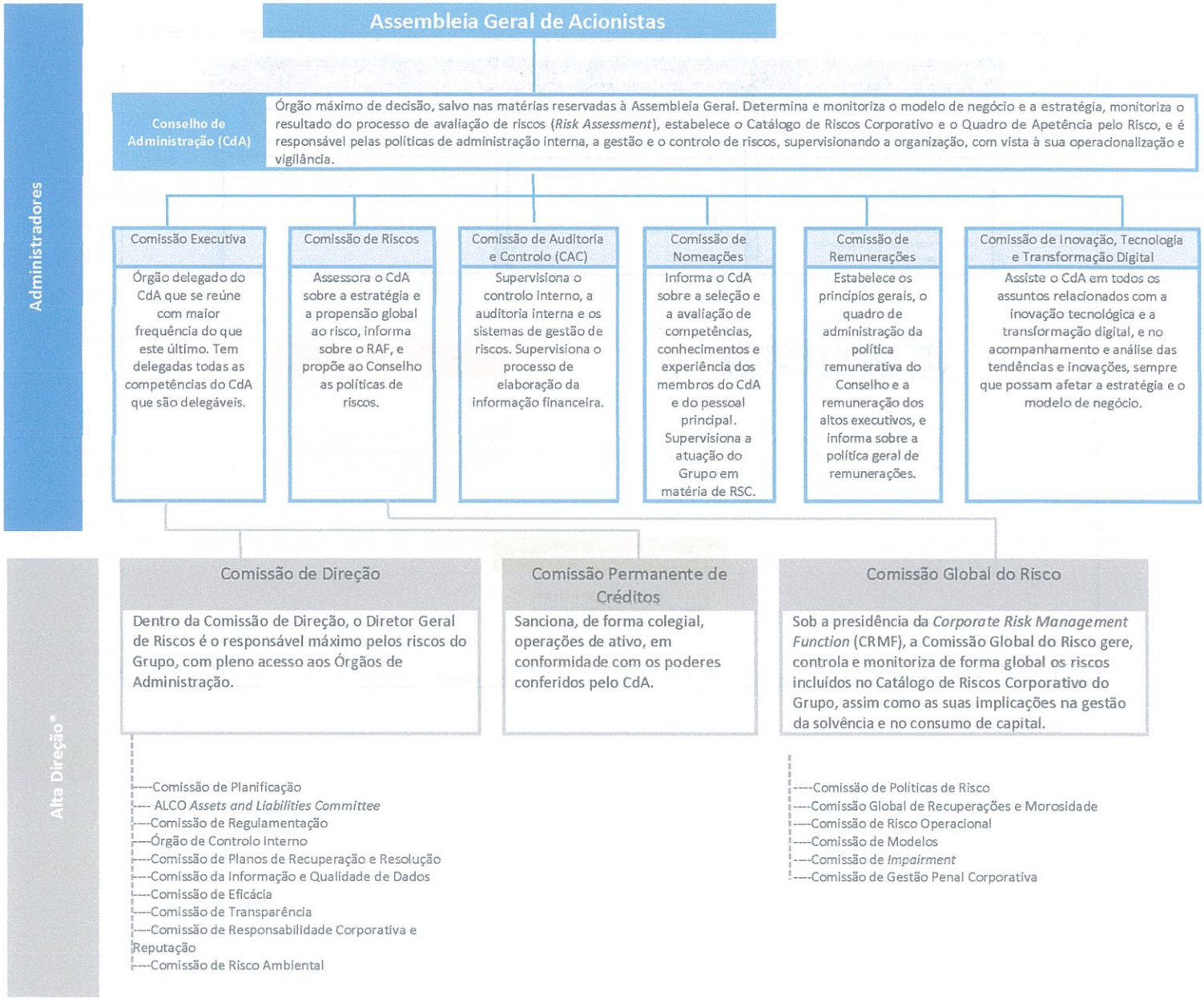
3.2. Administração, gestão e controlo de riscos

De seguida, e para veicular uma visão completa da gestão e do controlo de riscos, descrevem-se os seguintes elementos centrais do quadro de gestão do risco do Grupo:



3.2.1. Administração e Organização

De seguida, apresenta-se o esquema organizativo referente à administração na gestão do risco no Grupo:



*No quadro das atribuições delegadas, constitui várias comissões para a administração, a gestão e o controlo do risco.
Nota: Não se exibem todas as comissões.

O Diretor Geral de Riscos é membro da Comissão de Direção e o responsável máximo pela coordenação da gestão, do acompanhamento e do controlo dos riscos do Grupo, atuando, para tal, de forma independente face às áreas de negócio e com pleno acesso aos Órgãos de Administração do Grupo.

Como missão relevante da Direção Geral, destaca-se a liderança na implementação em toda a Rede Territorial, em colaboração com outras áreas do Grupo, dos instrumentos que permitam a gestão integral dos riscos, com o fim de assegurar o equilíbrio entre os riscos assumidos e a rentabilidade esperada.

A *Risk Management Function*, enquanto responsável pelo desenvolvimento e a implementação do quadro de gestão e controlo de riscos (ver Nota 3.2.4), atua de forma independente face às áreas que assumem o risco, e tem acesso direto aos Órgãos de Administração, especialmente à Comissão de Riscos, cujos administradores informa regularmente quanto à situação e à evolução esperada do perfil de riscos do Grupo.

3.2.2. Processos estratégicos de gestão do risco

O Grupo dispõe de um sistema de administração, gestão e controlo dos riscos, entre cujos elementos se destacam os processos estratégicos de gestão do risco. O seu objetivo é a identificação, a medição, o acompanhamento, o controlo e o *reporting* dos riscos, pelo que constituem um dos pilares fundamentais da estratégia para a gestão do risco.

O resultado dos processos estratégicos reporta-se, pelo menos anualmente, primeiro à Comissão Global do Risco e, em segunda instância, à Comissão de Riscos, para ser finalmente aprovado pelo Conselho de Administração.

Avaliação de riscos (Risk Assessment)

O Grupo realiza, com uma periodicidade semestral, um processo de autoavaliação do risco, com o fim de:

- Identificar e avaliar os riscos inerentes assumidos pelo Grupo, segundo o contexto e o modelo de negócio.
- Realizar uma autoavaliação das capacidades de gestão, de controlo e de administração dos riscos, como instrumento explícito que ajuda a detetar melhores práticas e debilidades relativas em algum dos riscos.

O *Risk Assessment* constitui um dos principais recursos de identificação de:

- **Riscos emergentes**: riscos cuja materialidade ou relevância é crescente.
- **Eventos estratégicos**: acontecimentos mais relevantes, que podem resultar num impacto significativo para o Grupo a médio-longo prrazo. Consideram-se unicamente os acontecimentos que não estejam ainda materializados nem façam parte do Catálogo, mas aos quais a estratégia da Entidade esteja exposta por causas externas, embora a severidade do eventual impacto desses acontecimentos possa mitigar-se através da gestão.

Catálogo Corporativo de Riscos

O Catálogo Corporativo de Riscos corresponde ao relatório de riscos materiais do Grupo. Facilita o acompanhamento e o *reporting* interno e externo, e está sujeito a revisão periódica, com uma frequência pelo menos anual. Neste processo de atualização, avalia-se também a materialidade dos riscos emergentes previamente identificados no processo de *Risk Assessment*.

As modificações mais relevantes da revisão deste ano são:

- A inclusão do risco de modelo para refletir a relevância dos modelos nos processos de decisão do Grupo, assim como o alinhamento com as recomendações regulamentares e as práticas do setor.
- A ampliação do alcance do risco de fiabilidade da informação (previamente denominada "fiabilidade da informação financeira") para cobrir tanto a informação financeira como a não financeira.

74
Cmf

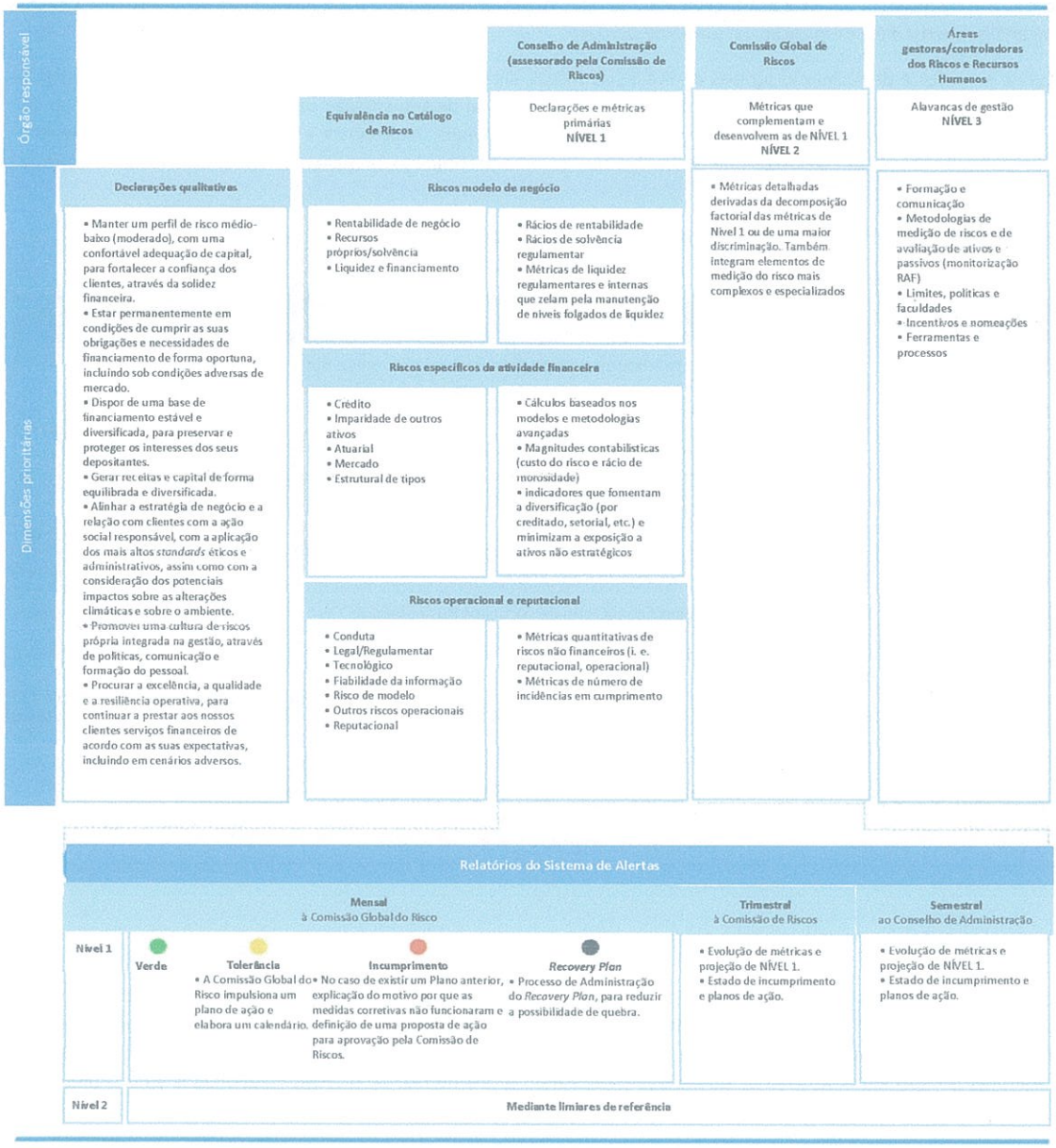
De seguida, apresenta-se cada um dos riscos, bem como a sua definição:

Riscos	Descrição
Riscos de modelo de negócio	
Rentabilidade do negócio	Obtenção de resultados inferiores à expectativa do mercado ou aos objetivos do Grupo, que o impeçam, em última instância, de alcançar um nível de Rentabilidade Sustentável superior ao Custo de Capital.
Recursos próprios / Solvência	Restrição da capacidade do Grupo CaixaBank para adaptar o seu volume de recursos próprios às exigências regulamentares ou à alteração do seu perfil de Risco.
Liquidez e Financiamento	Défice de ativos líquidos ou limitação da capacidade de acesso ao financiamento do mercado, para satisfazer os vencimentos contratuais dos passivos, os requerimentos regulamentares ou as necessidades de investimento do Grupo.
Riscos específicos da atividade financeira	
Crédito	Perda de valor dos ativos do Grupo CaixaBank face a um cliente ou contrapartida, pela deterioração da capacidade desse cliente ou contrapartida para fazer frente aos seus compromissos com o Grupo.
Imparidade de outros ativos	Redução da quantia escriturada das participações e dos ativos não financeiros (materiais, imateriais, por impostos e outros ativos) do Grupo CaixaBank.
Atuarial	Risco de perda ou alteração adversa do valor dos compromissos contraídos por contratos de seguro ou pensões com clientes ou colaboradores, em resultado da divergência entre a estimativa referente às variáveis atuariais empregues na tarifação e nas reservas, e a sua evolução real.
Estrutural de taxas	Efeito negativo sobre o valor económico das massas do balanço ou sobre a margem financeira, devido a alterações na estrutura temporal das taxas de juro e à sua afetação aos instrumentos do ativo, passivo e fora de balanço do Grupo, não registados na carteira de negociação.
Mercado	Perda de valor de uma carteira (conjunto de ativos e passivos) com impacto nos resultados ou na solvência, por efeito de movimentos desfavoráveis nos preços ou taxas de mercado.
Riscos operacional e reputacional	
Conduta	Aplicação de critérios de atuação contrários aos interesses dos seus clientes ou outros grupos de interesse, ou atuações ou omissões por parte do Grupo, não ajustadas ao quadro jurídico e regulamentar ou às políticas, normas ou procedimentos internos ou aos códigos de conduta e *standards* éticos e de boas práticas.
Legal / Regulamentar	Potenciais perdas ou diminuição da rentabilidade do Grupo CaixaBank, em consequência de alterações na legislação vigente, de uma incorreta implementação dessa legislação nos processos do Grupo CaixaBank, da inadequada interpretação da mesma nas várias operações, da incorreta gestão dos requerimentos judiciais ou administrativos, ou das exigências ou reclamações recebidas.
Tecnológico	Perdas devidas à inadequação ou às falhas do *hardware* ou do *software* das infraestruturas tecnológicas, em resultado de ciberataques ou outras circunstâncias que possam comprometer a disponibilidade, a integridade, a acessibilidade e a segurança das infraestruturas e dos dados.
Fiabilidade da informação	Deficiências na exatidão, integridade e critérios de elaboração dos dados necessários para a avaliação da situação financeira e patrimonial do Grupo CaixaBank, assim como informação colocada à disposição dos grupos de interesse e publicada no mercado que ofereça uma visão holística do posicionamento em termos de sustentabilidade e que tenha uma relação direta com os aspetos ambientais, sociais e de governo (princípios ASG).
Modelo	Possíveis consequências adversas para o Grupo que poderiam surgir devido a decisões baseadas principalmente em resultados de modelos internos com erros de conceção, aplicação ou utilização dos ditos modelos.
Outros riscos operacionais	Perdas ou danos provocados por erros ou falhas em processos, por acontecimentos externos ou pela atuação acidental ou dolosa de terceiros alheios ao Grupo. Inclui, entre outros, fatores de risco relacionados com a externalização, a utilização de modelos quantitativos, a custódia de valores ou a fraude externa.
Reputacional	Depreciação da capacidade competitiva por deterioração da confiança no Grupo CaixaBank por parte de algum dos seus grupos de interesse, a partir da avaliação que estes últimos efetuam das atuações ou omissões, realizadas ou atribuídas, do Grupo, da sua Alta Direção ou dos seus Órgãos de Administração, ou por quebra de entidades relacionadas não consolidadas (risco de *Step-In*).

75
CNMV

Quadro de Apetência pelo Risco

O Quadro de Apetência pelo Risco (adiante, *Risk Appetite Framework* ou "RAF") é uma ferramenta integral e prospetiva com a qual o Conselho de Administração determina a tipologia e os limiares de risco (apetência pelo risco) que está disposto a aceitar para a consecução dos objetivos estratégicos do Grupo[1]. Estes objetivos são formalizados mediante as declarações qualitativas referentes à apetência pelo risco, expressas pelo Conselho de Administração, e as métricas e limiares que permitem o acompanhamento da evolução da atividade para os vários riscos do Catálogo Corporativo.



[1] Cumpre destacar que não apenas os objetivos se refletem mediante níveis de tolerância ao risco, mas que também o RAF contempla declarações de mínima apetência pelo risco, tais como, por exemplo, o acompanhamento de risco fiscal como parte do risco legal registado no Catálogo Corporativo de Riscos.

3.2.3. Cultura de Riscos

Formação

Na área específica da atividade de Risco, os conteúdos de formação são definidos, tanto nas funções de apoio ao Conselho de Administração/Alta Direção, com conteúdos específicos para facilitar a tomada de decisões de alto nível, bem como no resto das funções da organização, especialmente no que diz respeito aos profissionais da rede de sucursais. Tudo isto é realizado com o objetivo de facilitar a transferência para toda a organização da RAF, a descentralização da tomada de decisão, a atualização de competências na análise de risco e a otimização da qualidade do risco.

O Grupo estrutura a sua oferta de formação através da Escola de Riscos. Desta forma, a formação é uma ferramenta estratégica destinada a fornecer apoio às áreas de negócio e, ao mesmo tempo, é o canal de transmissão da cultura e políticas de risco do Grupo, oferecendo formação, informação e ferramentas a todos os profissionais. A proposta é articulada como um itinerário formativo de especialização em gestão de riscos que estará ligado à carreira profissional de qualquer funcionário, desde a Banca a retalho a especialistas em qualquer área.

As principais iniciativas de formação do Grupo na área da promoção da cultura de risco são as seguintes:

FORMAÇÃO E CULTURA DE RISCOS

CURSO	TÍTULO	GRUPO FORMADO	NÚMERO DE PESSOAS
Curso Básico de Risco Bancário *(quinta edição)*	Certificação Universitária de nível básico	Não especialistas na rede comercial de sucursais e outros grupos de interesse que possam exigir um conhecimento básico dos critérios de risco da organização para o desempenho do trabalho	2.259 (acumulado)
Diploma de Pós-Graduação em Análise de Risco Bancário	Diploma universitário	Gestores e assistentes de sucursais da rede comercial, e outros grupos de interesse que, devido à sua função, podem ser responsáveis pela concessão de operações de ativos ou exigir um conhecimento avançado do risco.	288 em 2020 (221 em curso) 5.156 (acumulado)
Formação especializada em risco para sucursais Agrobank	Especialidade	Funcionários da rede de sucursais AgroBank	1.957 (acumulado)
Formação especializada em risco para sucursais BusinessBank	Especialidade	Funcionários da rede de sucursais Businessbank	77 em 2020 354 (acumulado)
Formação especializada em risco para sucursais de Banca Privada	Especialidade	Funcionários da rede de sucursais de Banca Privada	552 (acumulado)
Formação nova Lei de Contratos de Crédito Imobiliário 5/2019 *(primeira e segunda edição)*	Certificação Universitária	Curso de atualização da nova Lei 5/2019 dirigida a funcionários da rede de Retalho, Empresas e Riscos	17.413 (acumulado)
Formação de Preenchimento de Documentos e qualidade de dados	Formação interna	Dirigida a todos os funcionários para melhorar a sensibilização sobre questões de riscos, como a integridade de documentos e qualidade dos dados introduzidos no sistema	22.900

Comunicação

A disseminação da cultura corporativa de risco é um elemento essencial para manter um quadro robusto e coerente alinhado com o perfil de risco do Grupo. Nesse sentido, é relevante destacar a criação do projeto de Cultura de Risco com o objetivo de divulgar a cultura de risco em toda a Entidade. Como parte deste projeto, foram realizadas várias ações para divulgar a cultura de risco a todos os colaboradores do CaixaBank através de publicação na intranet, entre outras, de notícias relacionadas com projetos de risco.

Adicionalmente, as intranets corporativas de risco (Empresas e Retalho) constituem um contexto dinâmico para a comunicação direta dos principais desenvolvimentos no ambiente de risco. Destacam-se o seu conteúdo sobre a atualidade, informação institucional, setorial, formação e perguntas frequentes.

77
CNV

Avaliação e remuneração do desempenho

O Grupo assegura que a motivação dos seus colaboradores seja coerente com a cultura de risco e o cumprimento dos níveis de risco que o Conselho está disposto a assumir.

Nesse sentido, existem esquemas de compensação ligados diretamente à evolução anual das métricas do RAF e que se encontram detalhados no Relatório Anual de Remuneração.

3.2.4. Quadro de Controlo Interno

O quadro de controlo interno é o conjunto de estratégias, políticas, sistemas e procedimentos em vigor no Grupo CaixaBank para garantir uma gestão prudente do negócio e operações eficazes e eficientes. Realiza-se através de:

- uma adequada identificação, medição e mitigação de riscos que o Grupo está ou poderá vir a estar exposto,
- a existência de informação financeira e não financeira completa, pertinente, fiável e oportuna,
- a adoção de procedimentos administrativos e contabilidade sólidos e
- o cumprimento de regulamentos e requisitos de supervisão, dos códigos deontológicos e políticas internas, processos e normas.

Está integrado no sistema de governação interna do Grupo, alinhado com o modelo de negócio e de acordo com: i) os regulamentos aplicáveis às instituições financeiras; ii) as diretrizes de governação interna da EBA de 21 de março de 2018, as quais desenvolvem os requisitos de governação interna estabelecidos na Diretiva 2013/36/UE do Parlamento Europeu; iii) as recomendações da CNMV sobre esta matéria e iv) outras diretrizes sobre funções de controlo aplicáveis às instituições financeiras.

As diretrizes do quadro de controlo interno do Grupo estão definidas na Política corporativa de Controlo Interno e são configuradas de acordo com as diretrizes dos reguladores e as melhores práticas do setor com base no "modelo das três linhas de defesa".

Primeira linha de defesa

Formada pelas linhas de negócio (juntamente com as áreas que a suportam) que estão expostas aos riscos do Grupo no decurso da sua atividade. Assumem riscos tendo em conta a apetência pelo risco do banco, os limites de risco autorizados e as políticas e procedimentos existentes, e é da sua responsabilidade gerir estes riscos. São, portanto, responsáveis por desenvolver e implementar processos e mecanismos de controlo para assegurar que se identifiquem, geram, meçam, controlem, mitiguem e reportem os principais riscos resultantes das suas atividades.

A forma como as linhas de negócio executam as suas responsabilidades deve refletir a atual cultura de risco do Grupo, promovida pelo Conselho de Administração do CaixaBank.

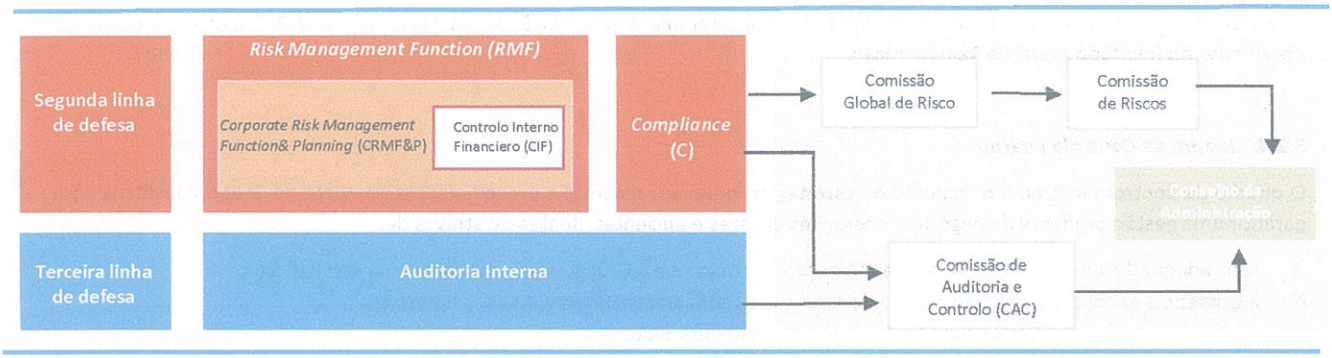
Estas funções podem ser integradas nas próprias unidades de negócio e de apoio ao negócio. Contudo, quando o nível de complexidade ou intensidade assim o exigir, são estabelecidas unidades de controlo específicas, dotadas de maior especialização, para assegurar um nível adequado de controlo do risco.

Segunda linha de defesa

As funções integradas na segunda linha de defesa atuam de forma independente às unidades de negócio e integram:

- o estabelecimento de políticas de gestão e controlo do risco, em coordenação com a primeira linha de defesa, avaliando o seu subsequente cumprimento.
- A identificação, medição e controlo dos riscos (incluindo riscos emergentes), contribuindo para a definição e implementação de indicadores de risco alinhados com o RAF, bem como de controlos que permitam o cumprimento de regulamento externo e interno na área da gestão e controlo de risco.
- A monitorização periódica da eficácia dos indicadores e controlos da primeira linha de defesa, bem como dos indicadores e controlos da segunda linha de defesa.
- A monitorização dos pontos fracos de controlo identificados, bem como o estabelecimento e implementação de planos de ação para os remediar.
- A emissão de um parecer sobre a adequação do ambiente de controlo de risco.

As atividades da segunda linha de defesa, tal como i) as deficiências identificadas, ii) o controlo dos planos de ação e iii) o parecer sobre a adequação do ambiente de controlo no Grupo são periodicamente comunicados aos organismos responsáveis pelo ambiente de controlo, seguindo a hierarquia estabelecida, bem como aos organismos de supervisão.



(1) Responsável perante a Direção Executiva de Intervenção, Controlo de Gestão e Capital.

A segunda linha de defesa é distribuída entre *Risk Management Function* e *Compliance*.

- *Risk Management Function* (RMF)

  O RMF, coordenado pela Direção Executiva de *Corporate Risk Management Function & Planning* (CRMF&P), para além de identificar, definir limites para a assunção, medição, controlo, gestão e *reporting* do risco dentro da sua esfera de competência, i) assegura que todos os riscos a que o Grupo está ou poderá estar exposto são devidamente identificados, avaliados, monitorizados e controlados; ii) fornece aos órgãos de administração uma visão agregada de todos os riscos a que o Grupo está ou poderá estar exposto; iii) realiza a monotorização do cumprimento da apetência pelo risco aprovado pelo Conselho de Administração e assegura que esta se traduz em limites de risco específicos; e iv) realiza a monotorização das atividades geradoras de risco, avaliando o seu ajuste à tolerância ao risco aprovada e assegurando o planeamento antecipado das correspondentes necessidades de capital e liquidez em circunstâncias normais e adversas.

  O CRMF&P inclui a função de gestão e controlo do risco dos modelos utilizados tanto para fins de gestão interna como de carácter regulatório. A unidade de Validação Interna, seguindo as orientações definidas no quadro de gestão e controlo do risco de modelo, realiza o controlo e atividades necessários para, em conformidade com os requisitos regulamentares das distintas autoridades de supervisão, emitir um parecer técnico independente sobre os modelos internos, assegurando que estes i) são concebidos de acordo com os requisitos mínimos estabelecidos nas normas; ii) estão implementados e utilizados de forma eficaz; iii) produzem resultados para a sua utilização nos diferentes processos de gestão e, em particular, nos processos de cálculo de capital regulatório ou cálculo de provisões; iv) contam com ambientes tecnológicos e de controlo adequados; e v) dispõem de uma governação adequada associada ao processo de mudança.

  O RMF é complementado pelo departamento de Controlo Interno Financeiro (hierarquicamente localizado na Direção Executiva de Intervenção, Controlo de Gestão e Capital) que, com dependência funcional da CRMF&P, assume as funções de segunda linha de defesa do risco de i) Rentabilidade de Negócio; ii) Recursos próprios/Solvência; iii) Imparidade de outros ativos, e iv) Fiabilidade da informação.

- *Compliance*

  A função de *Compliance* é responsável por garantir que o Grupo opera com integridade e em conformidade com a regulamentação, normas internas e normas de conduta aplicáveis. Igualmente, realiza a gestão, monitorização e controlo do risco de cumprimento, que engloba os riscos de Conduta, Legal/Regulatório e Reputacional.

  A Subdireção Geral de *Compliance*, dependente do Administrador Delegado, reporta diretamente, no seu âmbito de ação, à Alta Direção, aos Órgãos do Administração, assim como aos órgãos de supervisão (Banco de Espanha, BCE, Serviço Executivo da Comissão para a Prevenção do Branqueamento de Capitais e Infrações Monetárias (SEPBLAC), Tesouro, CNMV e outros organismos).

  O modelo de supervisão de *Compliance* baseia-se em quatro principais alavancas de gestão: i) definição e manutenção de uma taxonomia detalhada dos riscos em cada área de atuação; ii) Plano Anual de Cumprimento, onde as atividades de supervisão e de revisão dos procedimentos são determinadas com um foco baseado em risco; iii) monitorização de *Gaps* (deficiências de controlo ou o incumprimento de normas) identificados e dos Planos de Ação para a mitigação das deficiências

detetadas, que são monitorizadas periodicamente; iv) *reporting* e agrupamento da informação relevante, controlo das inspeções ou deficiências na área de *Compliance*.

Igualmente, a função de *Compliance* realiza atividades de aconselhamento sobre assuntos da sua competência e realiza ações de promoção da cultura de *Compliance* em toda a organização, através da reformulação de processos baseados na tecnologia, planos de sensibilização e comunicação para toda a organização e ações de formação (plano de formação regulamentar obrigatório e ligado ao bónus anual). Adicionalmente, assegura as boas práticas em matérias de integridade e normas de conduta, para as quais dispõe, entre outros meios, de um canal confidencial de consultas e reclamações.

Terceira linha de defesa

A Auditoria Interna atua como terceira linha de defesa, supervisionando as ações da primeira e segunda linha de defesa.

A fim de estabelecer e preservar a independência da função, a Direção Executiva de Auditoria Interna reporta funcionalmente à Presidência da Comissão de Auditoria e Controlo do Conselho de Administração, sem prejuízo ao facto de que deve reportar ao Presidente do Conselho de Administração para o adequado desempenho das suas funções.

A Auditoria Interna dispõe de um Estatuto da sua função, aprovado pelo Conselho de Administração, que estabelece que é uma função independente e objetiva de garantia e consulta e foi concebida para acrescentar valor e melhorar as atividades. Tem como objetivo fornecer uma garantia razoável à Alta Direção e aos Órgãos de Administração no que diz respeito:

- À eficácia e eficiência dos Sistemas de Controlo Interno para a mitigação dos riscos associados às atividades do Grupo.
- Ao cumprimento da legislação vigente, com especial atenção aos requisitos dos Órgãos de Supervisão, à aplicação adequada dos quadros de gestão global e apetência pelo risco definidos.
- Ao cumprimento das políticas e regulamentos internos, e alinhamento com as melhores práticas e bons usos no setor, para uma adequada Governação Interna do Grupo.
- À fiabilidade e integridade da informação financeira e operacional, incluindo a eficácia dos sistemas de controlo estabelecidos, entre os quais se incluem os relativos tanto à informação financeira (SCIIF) como à informação não financeira (ICFRS).

Nesse sentido, as principais áreas de supervisão relacionam-se com:

- A adequação, eficácia e implementação de políticas, normas e procedimentos.
- A eficácia dos controlos.
- A adequada medição e controlo dos indicadores da primeira linha de defesa e da segunda linha de defesa.
- A existência e a correta implementação de planos de ação para a remediação das deficiências dos controlos.
- A validação, a monitorização e a avaliação do ambiente de controlo que realiza a segunda linha de defesa.

Do mesmo modo, as suas funções incluem i) a elaboração do Plano Anual de Auditoria com uma visão plurianual baseada em avaliações de riscos, que inclui os requisitos dos reguladores e as tarefas ou projetos solicitados pela Alta Direção/Comissão de Direção e pela Comissão de Auditoria e Controlo; ii) a divulgação periódica das conclusões dos trabalhos realizados e dos pontos fracos detetados aos órgãos de Administração, Alta Direção, auditores externos, supervisores e outras áreas de controlo e gestão relevantes, e iii) acrescentar valor mediante a formulação de recomendações para resolver os pontos fracos detetados nas revisões e na monotorização da sua adequada implementação pelos centros responsáveis.

3.3. Riscos do modelo do negócio

3.3.1. Risco de rentabilidade do negócio

O risco de rentabilidade do negócio refere-se à obtenção de resultados abaixo das expectativas do mercado ou dos objetivos do Grupo que o impeçam, em última instância, de atingir um nível de rentabilidade sustentável acima do custo do capital.

Os objetivos de rentabilidade, suportados por um processo de planeamento financeiro e de controlo, são definidos no Plano Estratégico trienal do Grupo e são estabelecidos anualmente no orçamento do Grupo e nos desafios da Rede comercial.

O Grupo dispõe de uma política corporativa de gestão de risco de Rentabilidade do Negócio. A gestão deste risco baseia-se em quatro visões de gestão:

- Visão Grupo: a rentabilidade global agregada a nível Grupo CaixaBank.
- Visão Negócios/Territórios: a rentabilidade dos negócios/territórios.
  - Visão Financeira-Contabilidade: a rentabilidade dos distintos negócios corporativos.
  - Visão Comercial-Gestão: a rentabilidade da gestão da rede comercial do CaixaBank.
- Visão *Pricing*: a rentabilidade a partir da fixação de preços de produtos e serviços do CaixaBank.
- Visão Projeto: a rentabilidade dos projetos relevantes do Grupo.

A estratégia de gestão do risco de Rentabilidade do Negócio está estreitamente integrada com a estratégia de gestão de solvência e liquidez do Grupo e é apoiada por processos estratégicos de risco (Catálogo Corporativo de Risco, *Risk Assessment* e RAF).

3.3.2. Risco de recursos próprios e solvência

O risco de recursos próprios e solvência responde à potencial restrição da capacidade do Grupo para adaptar o seu volume de recursos próprios às exigências regulamentares ou a alterações no seu perfil de risco.

O Grupo tem como objetivo manter um perfil de risco médio-baixo e uma confortável adequação de capital, para reforçar a sua posição. A adequação de capital para cobrir eventuais perdas inesperadas é medida de duas perspetivas e metodologias diferentes: capital regulamentar e capital económico.

O capital regulamentar das instituições financeiras é regulado pelo Regulamento 575/2013 (CRR) e pela Diretiva 2013/36/UE do Parlamento Europeu e do Conselho (CRD 4) que incorporaram o quadro regulamentar de Basileia III (BIS III) na União Europeia. Enquanto a CRR tenha sido diretamente aplicável em Espanha, a CRD 4 foi transposta para o direito espanhol pela Lei 10/2014 sobre a regulamentação, supervisão e solvência das instituições de crédito e a sua subsequente implementação regulamentar pelo Decreto Real 84/2015 e pela Circular 2/2016 do Banco de Espanha. O capital regulamentar é a métrica exigida pelos reguladores e utilizada por analistas e investidores para comparar instituições financeiras. Além disso, na sequência da transposição jurídica europeia em 2013, a Comissão de Basileia e outros órgãos competentes publicaram normas e documentos adicionais, com novas especificações no cálculo dos recursos próprios. Isto implica um estado de desenvolvimento permanente, em que o Grupo está continuamente a adaptar processos e sistemas para assegurar que o cálculo do consumo de capital e das deduções aos recursos próprios sejam totalmente alinhados com os novos requisitos estabelecidos.

Em 2016, iniciou-se um processo de modificação da CRR e da CRD 4 que levou à entrada em vigor, em 2019, da CRR 2 e da CRD 5. A aplicabilidade generalizada da CRR 2 está prevista para junho de 2021.

Por sua vez, o capital económico mede, com base em critérios internos, os recursos próprios disponíveis e as necessidades de capital para o conjunto de riscos decorrentes da sua atividade. Esta medida complementa a visão reguladora da solvência e proporciona uma melhor aproximação do perfil de risco assumido pelo Grupo, incorporando riscos não considerados, ou parcialmente considerados, nos requisitos regulamentares. Esta visão é utilizada para i) a autoavaliação do capital, estando sujeita a apresentação e revisão periódicas pelos órgãos correspondentes do Grupo; ii) como instrumento de controlo e monitorização; iii) planeamento do risco e iv) calcular a Rentabilidade Ajustada ao Risco (RAR) e o *Pricing*. Ao contrário do capital regulamentar, o capital económico é sempre uma estimativa própria que é ajustada em função do nível de tolerância ao risco, volume e tipo de atividade.

Para além dos riscos já contemplados no Pilar I (risco de crédito, de mercado e operacional), são acrescentados outros riscos também incluídos no Catálogo Corporativo de Risco (por exemplo, risco estrutural de taxa de juro, liquidez, negócio ou atuarial).

Adicionalmente, o regime ao abrigo da Diretiva 2014/59/UE (BRRD) e do Regulamento 806/2014/UE (SRM) do Parlamento Europeu e do Conselho que estabelece um quadro para a reestruturação e resolução de instituições de crédito e empresas de serviços de investimento, que foi implementado em Espanha através da Lei 11/2015 e do Decreto Real1012/2015, prescreve que os bancos deverão ter um nível mínimo de capital e de passivos elegíveis (MREL). Com a aplicação desta reforma regulamentar, a exigência MREL é expressa através de em uma percentagem dos ativos ponderados pelo risco e sobre a exposição para o cálculo do rácio de alavancagem.

O Grupo tem uma política de gestão do risco dos recursos próprios e solvência que abrange um conceito de recursos próprios em sentido lato, incluindo tanto os recursos próprios elegível ao abrigo de regulamentos prudenciais como os instrumentos elegíveis para efeitos de cobertura dos requisitos mínimos do MREL, e tem como finalidade estabelecer os princípios sobre os quais são determinados os objetivos de capital no Grupo, bem como estabelecer diretrizes comuns em relação à monotorização, controlo e gestão dos recursos próprios que permitam, entre outros, mitigar este risco. Igualmente, os principais processos que compõem a gestão e controlo o risco de solvência e do risco de recursos próprios são os seguintes: i) medição contínua e *reporting* interno e externo

81

do capital regulatório e do capital económico através de métricas relevantes; ii) planeamento do capital em diferentes cenários (normalizados e de stress, incluindo ICAAP, EBA *Stress Test* e *Recovery Plan*), integrados no processo de planeamento financeiro corporativo, que inclui a projeção do balanço, demonstração de resultados, requisitos de capital e de recursos próprios e solvência do Grupo. Tudo isto é acompanhado por uma monotorização da regulamentação de capital aplicável na atualidade e nos próximos anos.

Para mais informações sobre a gestão de risco de recursos próprios e solvência, ver Nota 4 – Gestão da Solvência

3.3.3. Risco de liquidez e financiamento

3.3.4. Descrição geral

O risco de liquidez e de financiamento refere-se à insuficiência de ativos líquidos, ou à limitação da capacidade de acesso ao financiamento de mercado, para satisfazer os vencimentos contratuais dos passivos, os requisitos regulamentares ou as necessidades de investimento do Grupo.

O Grupo gere este risco com o objetivo de manter os níveis de liquidez que lhe permitam cumprir confortavelmente os seus compromissos de pagamento e que não comprometam a sua atividade de investimento devido à falta de fundos de empréstimo permanecendo, em todo o momento, dentro do Quadro de Apetência pelo Risco (RAF). Os princípios estratégicos para o cumprimento do objetivo de gestão de liquidez são os seguintes:

- Sistema de gestão de liquidez descentralizado em três unidades (subgrupo CaixaBank, subgrupo BPI e CaixaBank Wealth Management Luxembourg, S.A.), em que as funções são segregadas para assegurar uma gestão ótima e o controlo e monitorização dos riscos.
- Manutenção de um nível eficiente de fundos líquidos para cumprir os compromissos adquiridos, para o financiamento de planos de negócios e para o cumprimento dos requisitos regulamentares.
- Gestão ativa da liquidez com monitorização contínua dos ativos líquidos e da estrutura do balanço.
- Sustentabilidade e estabilidade como princípios da estratégia das fontes de financiamento, assente em i) uma estrutura de financiamento baseada principalmente em depósitos de clientes e ii) financiamento em mercados de capitais que complementa a estrutura de financiamento.

A estratégia de risco e apetência pelo risco de liquidez e financiamento são articulados através de:

- Identificação dos riscos de liquidez relevantes para o Grupo e as suas unidades de gestão de liquidez;
- Formulação dos princípios estratégicos que o Grupo deve seguir na gestão de cada um destes riscos;
- Delimitação de métricas relevantes para cada um destes riscos;
- Fixação de limites à apetência, tolerância, limiar e, quando apropriado, *recovery* no RAF
- Estabelecimento de procedimentos de gestão e controlo para cada um destes riscos, que incluem mecanismos de monotorização sistemática interna e externa;
- Definição de um enquadramento de *stress testing* e de um Plano de Contingência de Liquidez, que permite garantir a gestão do risco de liquidez em situações de crise moderada e grave;
- E um quadro de Planos de Recuperação, onde são formulados cenários e medidas para uma situação de maior stress.

Em particular, o Grupo mantém estratégias específicas em matéria de i) gestão de liquidez intradiária; ii) gestão de liquidez a curto prazo; iii) gestão das fontes de financiamento/concentrações; iv) gestão de ativos líquidos e v) gestão de ativos colateralizados. O Grupo também dispõe de procedimentos para minimizar os riscos de liquidez em condições de stress mediante i) a deteção precoce das circunstâncias que podem gerá-la; ii) minimização dos impactos negativos e iii) gestão ativa para superar a potencial situação de crise.

Mitigação do risco de liquidez

Com base nos princípios mencionados na rubrica anterior, é elaborado o Plano de Contingência que define um plano de ação para cada um dos cenários de crise estabelecidos e onde se detalham medidas a nível comercial, institucional e de comunicação para lidar com este tipo de situação e se prevê a possibilidade de utilizar a reserva de liquidez ou fontes de financiamento extraordinárias. No caso de uma situação de stress, a reserva de ativos líquidos será gerida com o objetivo de minimizar o risco de liquidez.

De entre as medidas permitidas para a gestão do risco de liquidez e com um sentido de antecipação, destacam-se:

- Delegação da Assembleia Geral de Acionistas ou, conforme o caso, do Conselho de Administração para emitir, dependendo da natureza do tipo de instrumento.
- Disponibilidade de várias linhas abertas com i) o ICO, sob linhas de crédito - mediação, ii) o Banco Europeu de Investimento (BEI) e iii) o *Council of Europe Development Bank* (CEB). Adicionalmente, existem instrumentos de financiamento junto do BCE para os quais foi depositada uma série de garantias que permitem a obtenção imediata de liquidez:

DISPONÍVEL EM POLÍTICA DE CRÉDITO BCE
(Milhões de euros)

	31-12-2020	31-12-2019	31-12-2018
Valor garantias entregues como colaterais	**72.139**	**51.455**	**53.652**
CaixaBank	66.498	46.001	46.698
BPI	5.641	5.454	6.954
Disposto	**(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)	
Juros sobre garantias dispostas	**122**	**49**	**279**
Juros sobre garantias dispostas - CaixaBank	122	44	268
Juros sobre garantias dispostas - BPI		6	11
TOTAL SALDO DISPONÍVEL JUNTO DOBCE	22.536	38.571	25.748

(*) Os juros acumulados sobre o financiamento obtido do TLTRO III em 31 de dezembro de 2020 são de 288 milhões de euros. Estes juros são calculados para cada operação desta série e refletem a estimativa do Grupo no reconhecimento inicial relativamente ao montante final dos juros a cobrar no seu vencimento específico, tendo em consideração pressupostos específicos de cumprimento com os volumes elegíveis. O valor dos "juros sobre garantias dispostas" é o cálculo efetuado pelo Banco de Espanha para a avaliação das garantias utilizadas sobre a apólice. No cálculo do disponível em apólice em 31 de dezembro de 2020, o Banco de Portugal não calcula os juros sobre as garantias dispostas.

Nas operações de financiamento de política monetária a prazo fixo TLTRO III, existem taxas de juro de financiamento preferenciais condicionadas ao cumprimento de alterações no crédito elegível durante períodos específicos. Há dois períodos próximos do seu fim (1 de abril de 2019 a 31 de março de 2021 e 1 de março de 2020 a 31 de março de 2021) para os quais se verificou um crescimento acima do limiar exigido. No período recentemente iniciado (que abrange 1 de outubro de 2020 a 31 de dezembro de 2021), espera-se também um crescimento acima do limiar estabelecido para obter a taxa preferencial.

- Manutenção de programas de emissão a fim de encurtar os prazos de formalização na emissão de valores ao mercado.

83

CAPACIDADE DE EMISSÃO DE DÍVIDA- 31-12-2020
(Milhões de euros)

	CAPACIDADE TOTAL DE EMISSÃO	TOTAL EMITIDO
Programa de Notas Promissórias (CNMV 09-07-2020) CaixaBank (1)	1.000	0
Programa de Rendimento Fixo (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 Setor Público de BPI (CMVM Portugal 20-08-2020)	2.000	600

(1) Programa extensível até 3.000 milhões de euros

- Capacidade de emissão de títulos garantidos

CAPACIDADE DE EMISSÃO DE CÉDULAS - 31-12-2020
(Milhões de euros)

	CAPACIDADE DE EMISSÃO	TOTAL EMITIDO
Cédulas hipotecárias	3.063	48.233
Cédulas territoriais	5.159	3.500

- Para facilitar a saída nos mercados a curto prazo, estão disponíveis atualmente:
  - Linhas interbancárias com um grande número de entidades (nacionais e internacionais), bem como bancos centrais.
  - Linhas de acordos de recompra com várias contrapartidas nacionais e estrangeiras.
  - Acesso a Câmaras de Contrapartida Central para os acordos de recompra (LCH SA - Paris, BME - Madrid e EUREX - Frankfurt).
- O Plano de Contingência e o *Recovery Plan* incluem uma vasta gama de medidas que permitem gerar liquidez em situações de crise de diversa natureza. Entre elas, incluem-se potenciais emissões de dívida *secured* e *unsecured*, recursos ao mercado de recompra, etc. Para todos elas, é avaliada a sua viabilidade em vários cenários de crise e são descritos os passos necessários para a sua execução e o período de execução previsto.

84
CMV

Situação de liquidez

Abaixo, encontra-se um pormenor da composição dos ativos líquidos do Grupo segundo os critérios estabelecidos para a determinação dos ativos de elevada liquidez para o cálculo do rácio LCR (HQLA) e os ativos disponíveis nas políticas não considerados como HQLAS:

ATIVOS LÍQUIDOS *

(Milhões de euros)

	31-12-2020		31-12-2019		31-12-2018	
	VALOR DE MERCADO	MONTANTE PONDERADO APLICÁVEL	VALOR DE MERCADO	MONTANTE PONDERADO APLICÁVEL	VALOR DE MERCADO	MONTANTE PONDERADO APLICÁVEL
Ativos Level 1	94.315	94.280	53.098	53.021	54.841	54.771
Ativos Level 2A	344	292	42	36	51	43
Ativos Level 2B	1.590	795	3.670	1.960	4.308	2.279
TOTAL ACTIVOS LIQUIDOS DE ALTA QUALIDADE (HQLAS) (1)	96.249	95.367	56.810	55.017	59.200	57.093
Ativos disponíveis não considerados HQLAS		19.084		34.410		22.437
TOTAL ATIVOS LÍQUIDOS		114.451		89.427		79.530

(*) Ativos utilizados para calcular do rácio LCR (*Liquidity Coverage Ratio*). Corresponde a ativos disponíveis de alta qualidade disponíveis para satisfazer as necessidades de liquidez num horizonte de 30 dias sob um cenário de stress.

Abaixo, os rácios de liquidez e financiamento para o Grupo são apresentados:

RÁCIOS LCR E NSFR

(Milhões de euros)

	31-12-2020	31-12-2019	31-12-2018
Ativos líquidos de alta qualidade – HQLAs (numerador)	95.367	55.017	57.093
Saídas líquidas totais de caixa (denominador)	34.576	30.700	28.602
Saídas de caixa	42.496	36.630	33.819
Entradas de caixa	7.920	5.931	5.217
RÁCIO LCR (COEFICIENTE DE COBERTURA DE LIQUIDEZ) (%) (1)	276%	179%	200%
RÁCIO NSFR (NET STABLE FUNDING RATIO) (%) (2)	145%	129%	117%

(1) LCR: rácio regulamentar cujo objetivo é a manutenção de um nível adequado de ativos disponíveis de alta qualidade para satisfazer as necessidades de liquidez num horizonte de 30 dias, sob um cenário de stress que considera uma crise combinada do sistema financeiro e do nome.
De acordo com o Regulamento Delegado (UE) 2015/61 da Comissão de 10 de outubro de 2014 (e sua alteração pelo Regulamento Delegado (UE) 2018/1620 de julho de 2018) que complementa o Regulamento (UE) n.º 575/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho no que diz respeito ao requisito de cobertura de liquidez aplicável às instituições de crédito. O limite regulamentar do rácio LCR é de 100%.
(2) NSFR – rácio regulamentar da estrutura do balanço que mede a relação entre o montante de financiamento estável disponível (PSA) e o montante de financiamento estável necessário (RSF). O financiamento estável disponível é definido como a proporção de recursos próprios e fundos emprestados que se pode esperar que seja estável ao longo do horizonte temporal considerado de um ano. O montante de financiamento estável requerido por uma instituição é definido com base nas características de liquidez e maturidade residual dos seus vários ativos e posições do balanço.
Cálculos 31-12-2020 e 31-12-2019 aplicando os critérios regulamentares estabelecidos no Regulamento (UE) 2019/876 do Parlamento Europeu e do Conselho de 20 de maio de 2019, que entra em vigor em junho de 2021. Os cálculos acima indicados seguem os critérios estabelecidos por Basileia. O limite regulamentar estabelecido para o rácio NSFR é de 100% a partir de junho de 2021.

Abaixo, as principais notações de crédito são apresentadas:

RATING DE NOTAÇÃO DE CRÉDITO CAIXABANK

	DÍVIDA DE LONGO PRAZO	DÍVIDA DE CURTO PRAZO	PERSPETIVA	DÍVIDA SÉNIOR PREFERENCIAL	DATA DE AVALIAÇÃO	CÉDULAS HIPOTECÁRIAS
S&P Global Ratings	BBB+	A-2	Estável	BBB+	23-09-2020	AA
Fitch Ratings	BBB+	F2	Negativa	A-	29-09-2020	
Moody's Investors Service	Baa1	P-2	Estável	Baa1	22-09-2020	Aa1
DBRS Morningstar	A	R-1(low)	Estável	A	30-03-2020	AAA

No caso de *downgrade* da atual notação de crédito, é necessária a entrega de garantias adicionais a determinadas contrapartes ou existem cláusulas de reembolso antecipado. Abaixo encontra-se um detalhe do impacto na liquidez derivado de reduções de 1, 2 e 3 escalões ("*notches*"):

SENSIBILIDADE DA LIQUIDEZ A VARIAÇÕES NA NOTAÇÃO DE CRÉDITO

(Milhões de euros)

	REDUÇÃO DE 1 ESCALÃO	REDUÇÃO DE 2 ESCALÕES	REDUÇÃO DE 3ESCALÕES
Operações de produtos derivados / acordos de recompra (contratos CSA / GMRA / GMSLA) (*)	0	6	6
Depósitos efetuados junto de instituições de crédito (*)	0	667	667

(*) Os saldos apresentados são acumulados para cada redução de qualificação.

Asset encumbrance – ativos recebidos e entregues em garantia

Abaixo encontra-se detalhado os ativos que garantem determinadas operações de financiamento e os que se encontram livres de encargos:

ACTIVOS QUE GARANTEM OPERAÇÕES DE FINANCIAMENTO E ATIVOS LIVRES DE ENCARGOS

(Milhões de euros)

	31-12-2020		31-12-2019		31-12-2018	
	VALOR CONTABILÍSTICO DE ATIVOS COMPROMETIDOS	VALOR CONTABILÍSTICO ATIVOS NÃO COMPROMETIDOS	VALOR CONTABILÍSTICO DE ATIVOS COMPROMETIDOS	VALOR CONTABILÍSTICO ATIVOS NÃO COMPROMETIDOS	VALOR CONTABILÍSTICO DE ATIVO COMPROMETIDOS	VALOR CONTABILÍSTICO ATIVOS NÃO COMPROMETIDOS
Instrumentos de património	0	1.849	0	3.063	0	4.144
Valores representativos de dívida*	8.040	35.377	5.248	28.887	8.314	27.969
dos quais: obrigações garantidas	*6*	*3*	*2*	*9*	*5*	*4*
dos quais: instrumentos de dívida titularizados	*0*	*70*	*0*	*92*	*0*	*0*
dos quais: emitidos por Administrações Públicas	*6.802*	*31.152*	*4.584*	*24.161*	*7.222*	*24.564*
dos quais: emitidos por sociedades financeiras	*910*	*1.451*	*417*	*1.396*	*906*	*1.272*
dos quais: emitidas por sociedades não financeiras	*323*	*2.701*	*245*	*3.228*	*181*	*2.129*
Outros ativos **	90.339	249.081	54.217	236.942	74.123	221.102
Dos quais: empréstimos e contas a receber	*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

(*) Corresponde principalmente a ativos cedidos em operações de afetação temporária de bens e operações de financiamento do BCE.

(**) Corresponde principalmente a ativos fornecidos como garantia para títulos garantidos por ativos, cédulas hipotecárias cobertas e territoriais. Estas emissões são principalmente utilizadas em operações de emissão de mercado e como garantia em operações de financiamento do BCE.

Abaixo, encontram-se detalhados os ativos recebidos como garantia, separando os que encontram livres de encargos dos que estão comprometidos para garantir operações de financiamento:

ATIVOS QUE GARANTEM OPERAÇÕES DE FINANCIAMENTO E ATIVOS LIVRES DE ENCARGOS

(Milhões de euros)

	31-12-2020		31-12-2019		31-12-2018	
	VR DE ATIVOS COMPROMETIDOS	VR DE ATIVOS NÃO COMPROMETIDOS	VR DE ATIVOS COMPROMETIDOS	VR DE ATIVOS NÃO COMPROMETIDOS	VR DE ATIVOS COMPROMETIDOS	VR DE ACTIVOS NÃO COMPROMETIDOS
Garantia recebida *	2.631	13.573	1.790	15.841	2.097	13.323
Instrumentos de capital próprio	0	0	0	0	0	0
Valores representativos de dívida	2.627	12.240	1.780	14.737	2.085	11.977
Outras garantias recebidas	5	1.333	10	1.103	12	1.346
Valores representativos de dívida próprios diferentes das obrigações garantidas ou instrumentos de dívida titularizados próprios**	0	249	0	12	0	251
Obrigações garantidas e instrumentos de dívida titularizados próprios emitiso e não penhorados***	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 ativos recebidos em operações de aquisição temporal de ativos, operações de empréstimo de títulos e garantias recebidas por derivados.
(**) Ações do tesouro de dívida sénior
(***) Corresponde a ações de tesouro emitidas de titulizações e covered bonds (hipotecários / setor público). VR: Valor razoável

Abaixo é apresentado o rácio de ativos coltarizados:

RÁCIO DE ATIVOS COLATERALIZADOS

(Milhões de euros)

	31-12-2020	31-12-2019	31-12-2018
Ativos e colateral recebido autorizado ("numerador")	**101.010**	**61.255**	**84.534**
Valores representativos de dívida	10.667	7.027	10.399
Empréstimos e contas a receber	84.846	49.156	69.555
Outros ativos	5.498	5.071	4.580
Total ativos + Total ativos recebidos ("denominador")	**400.891**	**345.988**	**351.071**
Instrumentos de capital próprio	1.849	3.063	4.144
Valores representativos de dívida	58.285	50.652	50.345
Operações de crédito	292.814	240.524	243.364
Outros ativos	47.944	51.748	53.218
RÁCIO ATIVOS COLATERALIZADOS	25,20%	17,70%	24,08%

Durante 2020, o rácio de ativos colateralizados aumentou em comparação com o rácio de 2019, tendo o rácio aumentado 7,50 pontos percentuais principalmente devido a maior *encumbrance* por política fornecida (recurso a TLTRO III).

Abaixo, apresenta-se a relação entre os passivos garantidos e os ativos que os garantem:

PASSIVOS GARANTIDOS

(Milhões de euros)

	31-12-2020		31-12-2019		31-12-2018	
	PASSIVOS COBERTOS, PASSIVOS CONTINGENTES OU TÍTULOS CEDIDOS	ATIVOS, GARANTIAS RECEBIDAS E AÇÕES DE TESOURO EMITIDAS *	PASSIVOS COBERTOS, PASSIVOS CONTINGENTES OU TÍTULOS CEDIDOS	ATIVOS, GARANTIAS RECEBIDAS E AÇÕES DE TESOURO EMITIDAS *	PASSIVOS COBERTOS, PASSIVOS CONTINGENTES OU TÍTULOS CEDIDOS	ATIVOS, GARANTIAS RECIBIDAS E AÇÕES DE TESOURO EMITIDAS *
Passivos financeiros	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
Emissões	16.181	19.187	17.609	20.796	19.105	24.559
Outras fontes de encargos	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

(*) Exceto obrigações e instrumentos de dívida titularizados autorizados

Prazo residual das operações

Abaixo, segue-se o detalhe dos saldos por datas de vencimento contratuais, sem ter em conta os ajustamentos de avaliação e ajustamentos de valor, se existirem, de certas rubricas do balanço, num cenário de condições normais de mercado:

PRAZO RESIDUAL DAS OPERAÇÕES - 31-12-2020

(Milhões de euros)

	À ORDEM	<3 MESES	3-12 MESES	1-5 ANOS	> 5 ANOS	TOTAL
Interbancário ativo	96	53.492	2.328	2.514	5	58.435
Empréstimos e Adiamentos - Clientes	1.041	16.403	40.842	91.521	81.115	230.922
Valores representativos de dívida	0	2.062	7.078	21.459	9.297	39.896
AF atribuídos ao negócio de seguros - Valores representativos de dívida		598	544	947	724	2.813
TOTAL ATIVO	1.137	71.957	50.248	115.494	90.417	329.253
Interbancário ativo	1	5.575	2.520	51.999	316	60.411
PF - Depósitos de Clientes	17.606	36.810	55.305	60.397	72.489	242.607
PF - Valores representativos de dívida emitidos	0	2.558	1.352	24.186	10.090	38.186
Passivos atribuídos ao negócio de seguros		298	548	2.307	1.200	4.353
TOTAL PASSIVO	17.607	44.943	59.177	136.582	82.895	341.204
Dos quais emissões grossistas líquidas de ações de tesouro e multicedentes	*0*	*2.541*	*100*	*16.329*	*16.040*	*35.010*
Dos quais outros passivos financeiros por arrendamento operativo	*0*	*0*	*14*	*120*	*1.334*	*1.468*
Disponíveis por terceiros	0	3.685	11.527	28.750	34.537	78.499

AF: Ativos financeiros; PF: Passivos Financeiros

Os prazos de vencimento das transações são projetados com base no seu prazo contratual e residual, sem considerar qualquer hipótese de renovação de ativos ou passivos. No caso de contas à ordem sem uma maturidade contratual definida, são aplicados os modelos de comportamento interno da Entidade. A fim de avaliar a lacuna negativa a curto prazo, devem ser considerados os seguintes aspetos:

- O Grupo dispõe de financiamento de retalho elevado, estável e suscetível de ser renovado.
- Existem garantias adicionais disponíveis com o Banco Central Europeu e capacidade de gerar novos depósitos instrumentalizados mediante da titularização de ativos e a emissão de cédulas hipotecárias ou territoriais.

O cálculo não considera hipóteses de crescimento, pelo que ignora as estratégias internas de captação líquida de liquidez, particularmente importante no mercado retalhista. Da mesma forma, a monetização dos ativos líquidos disponíveis não é considerada.

Em relação às emissões, as políticas do Grupo têm em conta uma distribuição equilibrada dos vencimentos, evitando a sua concentração e diversificando os instrumentos de financiamento. Adicionalmente, a dependência do Grupo em relação aos mercados grossistas é baixa.

3.4. Riscos específicos da atividade financeira

3.4.1. Risco de crédito

Descrição geral

O risco de crédito corresponde à perda de valor dos ativos do Grupo em relação a um cliente ou contraparte, pela deterioração da capacidade desse cliente ou contraparte para cumprir os seus compromissos com o Grupo. É o risco mais significativo associado à atividade financeira do Grupo, baseado na comercialização bancária e de seguros, operações de tesouraria e participações de longo prazo em capital de instrumentos de capital.

A exposição máxima ao risco de crédito dos instrumentos financeiros incluídos nas rubricas de instrumentos financeiros do ativo do balanço, incluindo o risco de contraparte, é apresentada abaixo:

EXPOSIÇÃO MÁXIMA AO RISCO DE CRÉDITO
(Milhões de euros)

	31-12-2020		31-12-2019		31-12-2018	
	EXPOSIÇÃO MÁXIMA AO RISCO DE CRÉDITO	COBERTURA	EXPOSIÇÃO MÁXIMA AO RISCO DE CRÉDITO	COBERTURA	EXPOSIÇÃO ÁXIMA AO RISCO DE CRÉDITO	COBERTURA
Ativos financeiros detidos para negociação (Nota 11)	**1.056**		**1.176**		**1.103**	
Instrumentos de capital	255		457		348	
Valores representativos de dívida	801		719		755	
Ativos financeiros não destinados a negociação obrigatoriamente pelo justo valor através dos resultados (Nota 12)	**317**		**427**		**704**	
Instrumentos de capital	180		198		232	
Valores representativos de dívida	52		63		145	
Empréstimos e adiantamentos	85		166		327	
Ativos financeiros pelo justo valor com outro resultado global (Nota 13)	**19.309**		**18.371**		**21.888**	
Instrumentos de capital	1.414		2.407		3.565	
Valores representativos de dívida	17.895		15.964		18.323	
Ativos financeiros pelo custo amortizado (Nota 14)	**273.129**	**(5.620)**	**249.408**	**(4.706)**	**248.299**	**(5.717)**
Valores representativos de dívida	24.681	(11)	17.395	(6)	17.064	(4)
Empréstimos e adiantamentos	248.448	(5.609)	232.013	(4.700)	231.235	(5.713)
Bancos centrais	4		6		5	
Instituições de crédito	5.847		5.155	(2)	7.550	
Clientes	242.597	(5.609)	226.852	(4.698)	223.680	
Derivados de negociação e contabilidade de coberturas	**4.120**		**3.854**		**3.906**	
Ativos destinados ao negócio dos seguros (Nota 17)	**77.241**		**72.683**		**61.688**	
TOTAL EXPOSIÇÃO ATIVA	375.172	(5.620)	345.919	(4.706)	337.588	(5.717)
TOTAL GARANTIAS CONCEDIDAS E AUTORIZAÇÕES	105.066	(193)	98.340	(220)	89.027	(355)
TOTAL	480.238	(5.813)	444.259	(4.926)	426.615	(6.072)

(*) Os CCF (*Credit Conversion Factors*), fatores de conversão de crédito de garantias concedidas e compromissos em créditos, em 31 de dezembro de 2020, 2019 e 2018 ascendiam a 75,560, 71,818 e 59,416 milhões de euros, respetivamente.

A exposição máxima ao risco de crédito é o valor contabilístico bruto, exceto no caso de derivados, que é o valor da exposição de acordo com o método de avaliação da posição a preços de mercado, que é calculado como a soma de:

- Exposição atual: o valor mais elevado entre zero e o valor de mercado de uma operação ou carteira de operações num conjunto de operações compensadas com uma contraparte que seria perdida em caso de incumprimento da contraparte, assumindo que nada será recuperado sobre o valor das operações em caso de insolvência ou liquidação para além das garantias recebidas.
- Risco potencial: variação da exposição de crédito em resultado de alterações futuras nas avaliações de operações compensadas com uma contraparte durante o prazo remanescente até ao vencimento.

Em relação à atividade corrente, o Grupo concentra a sua atividade de crédito na satisfação das necessidades de financiamento das famílias e empresas e na prestação de serviços de valor acrescentado ao segmento das grandes empresas, todo dentro do perfil de risco médio-baixo estabelecido como objetivo no RAF.

Os princípios e políticas principais que sustentam a gestão do risco de crédito do Grupo são os seguintes

- Definição e atribuição clara de responsabilidades às diferentes áreas envolvidas no ciclo de concessão, gestão, monitorização e controlo do risco de crédito.
- Diálogo ágil e transparente com o cliente.
- Concessão baseada na capacidade de reembolso do mutuário, com uma relação adequada entre o rendimento e os encargos assumidos.
- Homogeneidade nos critérios de análise e ferramentas para de gestão e monotorização
- Avaliação adequada tanto das garantias como dos ativos excluídos ou recebidos em pagamento de dívidas.
- A existência de um quadro de controlo que assegura que a informação sobre exposições ao risco de crédito, aos mutuários e às garantias reais seja pertinente e se mantenha atualizada ao longo de todo o ciclo de vida das exposições de crédito.
- Critérios de classificação contabilística das operações e para a quantificação das perdas esperadas e requisitos de capital para o risco de crédito que reflitam fielmente a qualidade de crédito dos ativos.
- Antecipação, objetividade, eficiência e orientação ao cliente no processo de recuperação de ativos depreciados.

Ciclo de risco de crédito

O ciclo completo de gestão do risco de crédito cobre toda a vida da operação, desde a análise da viabilidade e da aceitação do risco de acordo com critérios estabelecidos, até ao controlo da solvência e rentabilidade e, eventualmente, à recuperação dos ativos em imparidade. A diligência na gestão de cada uma destas fases levará a um reembolso bem-sucedido.

Admissão e concessão

O processo de admissão e concessão de novas transações baseia-se numa análise da solvência das partes envolvidas e das características da operação.

O sistema de habilitações atribui o nível de aprovação a certos funcionários, com um nível de responsabilidade estabelecido como um padrão adequado associado à posição.

Este sistema de habilitações baseia-se no estudo de quatro eixos:

- **Montante**: montante económico solicitado juntamente com o risco já concedido. O montante da operação é definido utilizando dois métodos alternativos, dependendo do segmento a que as operações pertencem:
  - Perda ponderada por produto: com base na fórmula de cálculo da perda esperada, tem em conta a apetência pelo risco de acordo com a natureza de cada produto. É aplicado a candidaturas cujo primeiro titular é uma entidade coletiva.
  - Nominais: tem em conta o montante nominal e as garantias das operações de risco. É aplicado a indivíduos e a pessoas singulares.
- **Garantia**: inclui o conjunto de ativos ou solvência destinados a assegurar o cumprimento de uma obrigação.
- **Políticas de risco geral**: conjunto de critérios que identificam e avaliam as variáveis relevantes de cada tipo de aplicação e implicam um tratamento específico. Entre outros, alertas de atrasos, diagnóstico de *scoring/rating*, rácio de endividamento, notações resultantes da atividade de controlo ou o facto de a operação ser de uma pequena quantia.

- **Prazo:** duração da operação solicitada, que deve estar relacionada com o objetivo da operação. Existem políticas específicas em função do tipo de operação e do prazo, que requerem um nível mais elevado de habilidades para aprovação.

A fim de facilitar a agilidade da concessão, existem Centros de Admissão de Riscos em função do tipo de titular, pessoas singulares e independentes num Centro de Admissão de Pessoas Singulares centralizado em Serviços Corporativos, e entidades coletivas em Centros de Admissão distribuídos por todo o território, que gerem os pedidos dentro dos seus níveis de atribuição, transferindo-os para centros especializados em Serviços Corporativos no caso de ultrapassarem estes níveis. A aprovação do risco de qualquer operação, exceto as que podem ser aprovadas na sucursal ou pelo Diretor da Área de Negócios, está sujeita à concordância de assinaturas de um gestor de negócios e de um gestor de risco. Além disso, a pré-concessão de crédito é feita de forma centralizada a indivíduos e empresas nos segmentos de micro e pequenas empresas para certos produtos e de acordo com limites e critérios de risco definidos.

Em particular, a organização interna da Admissão de Risco de Empresas em Serviços Corporativos baseia-se na seguinte estrutura especializada ajustada ao tipo de riscos e segmentos de clientes:

- **Riscos Corporativos**: centraliza a grupos empresariais com uma faturação anual superior a 200 milhões de euros no centro corporativo e nas sucursais internacionais.
- **Riscos de Empresas**: inclui pessoas coletivas ou grupos de empresas com faturação até 200 milhões de euros, e aquelas superiores a 200 milhões de euros que não são geridas no centro corporativo ou nas Sucursais Internacionais, nem que pertencem a segmentos especializados (Imobiliário, Agroalimentar, Turismo ou *Project Finance*).
- **Risco Imobiliário**: serve a empresas promotoras de qualquer segmento, independentemente da faturação e empresas de investimento imobiliário.
- **Risco Turístico e Agroalimentar**: inclui todas as empresas ou grupos empresariais que exercem a sua atividade no setor do turismo e agroalimentar. Além disso, inclui o segmento dos trabalhadores independentes do setor agrícola.
- ***Project Finance***: inclui todas as operações apresentadas através de operações de financiamento de projetos (*Project finance*) e as operações de financiamento de ativos (*asset finance*).
- **Banca Institucional**: inclui instituições públicas regionais ou centrais, câmaras municipais e instituições públicas locais e membros de grupos económicos ou grupos de gestão cujo interlocutor/matriz preenche os critérios acima mencionados. Inclui também instituições privadas (fundações, universidades, ONG, ordens religiosas, etc.) geridas por Centros Institucionais.
- **Risco Soberano, País e Entidades Financeiras**: responsável pela admissão e gestão do risco país e risco de instituições financeiras implícitas nas operações de financiamento dos vários segmentos.

Por último, a Comissão Permanente de Crédito está habilitada a aprovar operações individuais até 100 milhões de euros, desde que o risco acumulado com o cliente seja igual ou inferior a 150 milhões de euros e, em geral, está habilitado a aprovar operações que envolvam exceções nas suas características às que podem ser aprovadas na sucursal e nos CCR. No caso de exceder os montantes acima mencionados, a Comissão Executiva tem o poder de aprovação.

Por outro lado, existem políticas, métodos e procedimentos para estudar e conceder empréstimos ou créditos responsáveis, tais como os associados ao desenvolvimento das disposições da Lei 2/2011 sobre Economia Sustentável e Ordem EHA/2899/2011, sobre transparência e proteção do cliente dos serviços bancários ou a mais recente Lei 5/2019, de 15 de março, que regula os contratos de crédito imobiliário.

Para efeitos de *pricing*, são considerados todos os fatores associados à operação, ou seja, os custos de estrutura, financiamento e a perda esperada na operação. Além disso, as operações devem proporcionar um rendimento mínimo às necessidades de capital económico, que será calculado líquido de impostos.

As ferramentas de *pricing* e RAR (Risk Adjusted Return on Assets) permitem alcançar os mais elevados padrões no controlo do equilíbrio entre rentabilidade e risco, permitindo identificar os fatores determinantes da rentabilidade de cada cliente e assim poder analisar clientes e carteiras de acordo com a sua rentabilidade ajustada.

A Direção Geral de Negócio é responsável pela aprovação dos preços das operações. A este respeito, a determinação dos preços está sujeita a um sistema de habilidades destinado a obter uma remuneração mínima e, adicionalmente, a estabelecer margens de acordo com os diferentes negócios.

Mitigação do risco

O perfil de gestão do risco de crédito do Grupo é caracterizado por uma política de concessão prudente, a um preço em linha com as condições do mutuário e uma cobertura/garantias adequadas. Em qualquer caso, as operações a longo prazo devem ter garantias mais sólidas devido à incerteza decorrente da passagem do tempo e, em caso algum, estas garantias devem substituir uma falta de capacidade de reembolso ou uma finalidade incerta da operação.

Para efeitos contabilísticos, as garantias efetivas são consideradas garantias reais e pessoais que são válidas como atenuantes do risco, dependendo, entre outros aspetos, do tempo necessário para a sua execução e da capacidade de realização das garantias. Abaixo, os diferentes tipos de garantias e as suas políticas e procedimentos de gestão e avaliação são descritos:

- Garantias pessoais ou constituídas pela solvência dos titulares e fiadores: destacam-se as operações de risco com empresas, nas quais a garantia dos sócios, tanto pessoas singulares como coletivas, são consideradas relevantes. No caso de pessoas singulares, a garantia é estimada com base em declarações patrimoniais e quando o fiador é uma entidade coletiva, é analisada no processo de concessão como titular.
- Garantias reais: os principais tipos de garantias reais aceites são os seguintes:
  - Garantias constituídas: destacam-se as penhoras de operações de passivo ou saldos intermediados. Para serem elegíveis como garantia, os instrumentos financeiros devem, entre outros requisitos: (i) ser isentos de encargos, (ii) a sua definição contratual não deve impedir a seu penhor, e (iii) a sua qualidade de crédito não deve estar relacionada com o titular do empréstimo. O penhor permanece até que vença ou se cancele antecipadamente o ativo ou até ser desconhecido.
  - Garantias hipotecárias sobre bens imóveis. Sobre estas, as políticas internas estabelecem o seguinte:
    - O procedimento de admissão das garantias e os requisitos necessários para a formalização das operações, tais como, por exemplo, a documentação que deve ser apresentada pelos titulares e a segurança jurídica que deve ser proporcionada.
    - Os processos de revisão das avaliações registadas para assegurar o correto acompanhamento e controlo do valor das garantias. São realizados processos periódicos para contrastar e validar os valores de avaliação a fim de detetar possíveis anomalias no desempenho das empresas de avaliação de fornecedores do Grupo.
    - A política de desembolso, que afeta principalmente as operações de promoção e autopromoção imobiliária.
    - O *loan-to-value* (LTV) da operação. O capital concedido em operações hipotecárias está limitado a determinadas percentagens do valor da garantia, valor definido como o menor valor da avaliação e o valor da escritura ou do crédito do bem. Os sistemas informáticos calculam o nível de aprovação necessário para cada tipo de operação.
- Derivados de crédito: fiadores e contraparte. O Grupo utiliza pontualmente derivados de crédito, contratados com entidades de elevada notação de crédito e cobertos por contratos de garantia para cobrir o risco de crédito.

Abaixo, segue-se um pormenor das garantias recebidas para a concessão de operações do Grupo, que inclui o montante máximo de garantias reais efetivas que podem ser consideradas para efeitos de cálculo da imparidade: o justo valor estimado dos imóveis de acordo com a última avaliação ou atualização disponível, com base nas disposições da regulamentação aplicável em vigor. Inclui também as restantes garantias reais, como o valor atual das garantias penhoradas na data, sem incluir, portanto, as garantias pessoais:

CATEGORIZAÇÃO POR *STAGE* DE INVESTIMENTO EM CRÉDITO E GARANTIAS ATRIBUÍDAS *
(Milhões de euros)

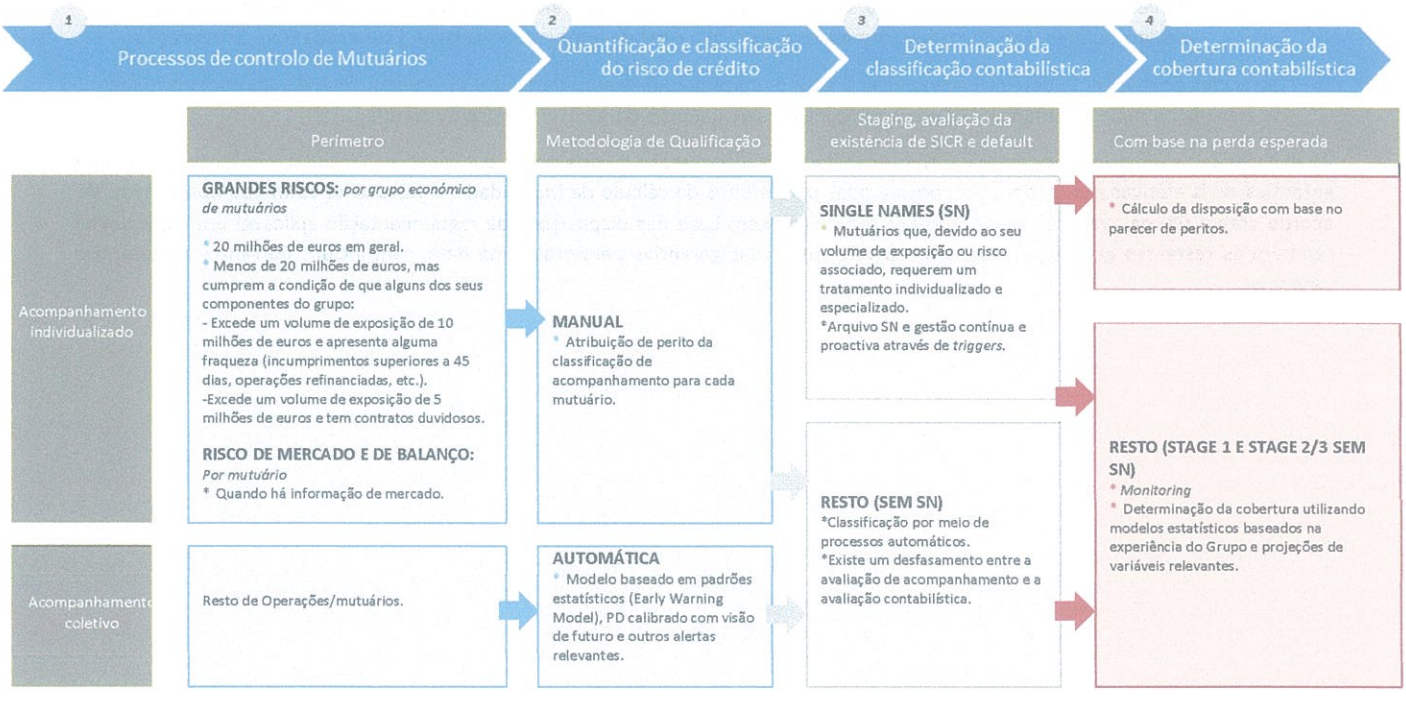
	31-12-2020			31-12-2019			31-12-2018		
	VALOR BRUTO	AJUSTE DE VALOR POR IMPARIDADE	VALOR DAS GARANTIAS **	VALOR BRUTO	AJUSTE DE VALOR POR IMPARIDADE	VALOR DAS GARANTIAS **	VALOR BRUTO	AJUSTE DE VALOR POR IMPARIDADE	VALOR DAS GARANTIAS **
Stage 1:	**212.834**	**(920)**	**276.360**	**201.419**	**(574)**	**288.563**	**194.618**	**(688)**	**290.246**
Sem garantia real	102.733	(606)	0	85.640	(374)	0	78.459	(320)	0
Garantia real imobiliária	103.520	(280)	269.795	108.317	(116)	281.058	110.276	(201)	284.512
Outras garantias reais	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**
Sem garantia real	8.299	(606)	0	5.140	(379)	0	4.883	(339)	0
Garantia real imobiliária	11.183	(411)	25.004	9.833	(248)	21.109	10.856	(302)	24.099
Outras garantias reais	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**
Sem garantia real	2.334	(1.869)	0	2.251	(1.658)	0	2.614	(1.550)	0
Garantia real imobiliária	5.787	(1.698)	9.572	5.961	(1.656)	9.831	7.897	(2.630)	15.527
Outras garantias reais	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

(*) Inclui empréstimos e adiantamentos a clientes em "Ativos financeiros pelo custo amortizado" (Nota 14) e "Ativos financeiros não destinados a negociação obrigatoriamente pelo valor justo através dos resultados" (Nota 12).
(**) Este é o montante máximo das garantias reais efetivas que pode ser considerado para efeitos de cálculo da imparidade, ou seja, o valor justo estimado dos imóveis de acordo com a última avaliação disponível ou uma atualização da mesma com base nas disposições dos regulamentos aplicáveis em vigor. As restantes garantias reais estão também incluídas, tais como o valor atual das garantias prestadas nessa data, excluindo as garantias pessoais.

Por outro lado, as medidas de mitigação do risco da contraparte são detalhadas na secção 3.4.1.

Controlo e medição do risco de crédito

O Grupo possui um sistema de controlo e medição que garante a cobertura de qualquer acreditação ou operação mediante procedimentos metodológicos adaptados à natureza de cada titular e risco:



93

① *Processos de controlo da acreditação*

O objetivo da ação de controlo é determinar a qualidade do risco assumido com um mutuário ("Classificação de Controlo") e as ações a serem tomadas com base no resultado, incluindo a estimativa de imparidade. O objeto do controlo do risco são os mutuários que detêm instrumentos de dívida e exposições fora do balanço que implicam risco de crédito, sendo os resultados uma referência para a política de concessões futuras.

A política de controlo do risco de crédito é estruturada de acordo com o tipo e especificidade da exposição, que é segregada em diferentes áreas, de acordo com as diferentes metodologias de medição do risco de crédito.

A Classificação de Controlo é uma avaliação da situação do cliente e do seu risco. Todos os mutuários têm associado uma classificação de controlo, que os classifica em cinco categorias[2]: risco negligenciável, baixo, médio, médio-alto ou duvidoso, e podem ser gerados de forma manual (no caso do perímetro de mutuários sob controlo individualizado) ou automática (para os restantes). Dependendo do perímetro de controlo e da classificação dos mutuários, o controlo pode ser a seguinte:

- **Individualizado:** de aplicação a exposições de montante relevante ou que tenham características específicas. A monotorização de grandes riscos conduz à emissão de relatórios de acompanhamento do grupo, concluindo numa qualificação de monotorização para os mutuários que o compõem.

O Grupo define como mutuários individualmente significativos (*Single Names*) aqueles que satisfazem os seguintes limites ou características[3]:

- Exposição superior a 20 milhões de euros durante dois meses consecutivos ou superior a 24 milhões de euros durante um mês.
- Exposição superior a 10 milhões de euros durante dois meses consecutivos ou superior a 12 milhões de euros um mês, que satisfaçam um dos seguintes critérios: perda esperada superior a 200 mil euros, com operações refinanciadas, com incumprimento antecipado (>45 dias) ou as consolidadas com a Entidade pelo método de equivalência.
- Exposição superior a 5 milhões de euros que tenham operações duvidosas (objetivo ou subjetivo) que representem mais de 5% do risco do mutuário.
- Mutuários que façam parte do Grupo (por integração global), com a exceção do BPI.

- **Coletivo:** qualificações são obtidas a partir da combinação de um modelo estatístico específico referido como o Modelo de Aviso Prévio (MAT), a probabilidade de incumprimento (PD para *probability of default*) calibrada com uma visão *foward looking* (consistente com a utilizada no cálculo das coberturas de risco de crédito) e diversos alertas relevantes. Tanto o MAT como o PD são obtidos com uma frequência mínima mensal, e diária no caso de alertas.

  Adicionalmente, os modelos MAT e PD estão sujeitos ao Quadro de Modelos de Risco de Crédito do Grupo.

② *Quantificação e classificação do risco de crédito*

O risco de crédito quantifica as perdas resultantes do incumprimento de obrigações financeiras por parte dos mutuários com base em dois conceitos: perda esperada e perda inesperada.

---

[2] A Classificação da monotorização é uma avaliação realizada sobre a situação do cliente e dos seus riscos. As diferentes classificações de monotorização são:

- Risco Negligenciável: todas as operações do cliente são realizadas corretamente e não há indicações que ponham em dúvida a capacidade de reembolso.
- Risco baixo: a capacidade de pagamento é adequada, no entanto, o cliente ou algumas das suas operações apresentam alguns sinais insignificantes de fragilidade.
- Risco médio: há indicações de imparidades do cliente, no entanto, estas fragilidades não põem em risco, atualmente a capacidade de reembolso da dívida.
- Risco Médio-Alto: a qualidade de crédito do cliente verificou-se seriamente fragilizado. Se a imparidade continuar, o cliente pode não ser capaz de pagar a dívida.
- Duvidoso: existem provas de imparidade ou dúvidas fundamentadas quanto à capacidade do cliente para cumprir as suas obrigações.
- Não classificado: a informação disponível é insuficiente para atribuir uma classificação.

[3] Para além destes mutuários, as operações com baixo risco de crédito, classificadas como tal por serem operações sem risco apreciável, que se encontram numa situação de dúvida, exigirão uma estimativa individual da perda do risco de crédito. De acordo com um critério de materialidade, a estimativa individual da perda será feita para os mutuários com mais de 1 milhão de euros de exposição quando mais de 20% da exposição for duvidosa.

- **Perda esperada** (PE): média ou expectativa matemática das perdas potenciais esperadas calculadas como o produto das três magnitudes seguintes: PD (*probability of default*), exposição (EAD para *exposure of default*) e severidade (LGD para *loss given default*).
- **Perda inesperada**: perdas potenciais imprevistas causadas pela variabilidade da perda em relação à perda esperada estimada. Pode ser o resultado de mudanças súbitas no ciclo ou variações nos fatores de risco ou na dependência entre o risco de crédito dos diferentes devedores. Perdas inesperadas são improváveis e de grande montante, devendo ser absorvidas por recursos próprios. O cálculo da perda inesperada baseia-se também principalmente na PD, EAD e LGD das operações.

A estimativa dos parâmetros de risco de crédito é baseada na própria experiência histórica de incumprimento do Grupo. Para este efeito, estão disponíveis um conjunto de ferramentas e técnicas de acordo com as necessidades particulares de cada um dos riscos, descritas abaixo, de acordo com o seu impacto nos três fatores de cálculo da perda esperada:

- **EAD:** estima a dívida pendente em caso de incumprimento por parte do cliente. Esta magnitude é relevante para os instrumentos financeiros que têm uma estrutura de amortização variável dependendo das disposições tomadas pelo cliente (geralmente, qualquer produto *revolving*).

  Para obter esta estimativa, observa-se a experiência interna por defeito, relacionando os níveis de disposição no momento do incumprimento e nos 12 meses anteriores. Na construção do modelo são consideradas variáveis relevantes, tais como a natureza do produto, o prazo de vencimento e as características do cliente.

- **PD**: o Grupo dispõe de instrumentos de apoio à gestão para prever a probabilidade de incumprimento de cada mutuário que cobrem praticamente toda a atividade de empréstimo.

  Estas ferramentas, implementadas na rede de sucursais e integradas nos canais de concessão e controlo de risco, foram desenvolvidas de acordo com a experiência histórica de mora e incorporam as medidas necessárias para ajustar os resultados ao ciclo económico, com o objetivo de oferecer medições relativamente estáveis a longo prazo, bem como à experiência recente e às projeções futuras. Os modelos podem ser classificados de acordo com o seu produto ou orientação para o cliente:

  - As ferramentas orientadas para o produto são basicamente utilizadas na área da admissão de novas operações bancárias de retalho (*scorings* de admissão) e têm em conta as características do devedor, informações derivadas da relação com os clientes, alertas internos e externos, bem como as características próprias da operação, a fim de determinar a probabilidade de incumprimento.
  - As ferramentas orientadas para o cliente avaliam a probabilidade de incumprimento do devedor. Consistem em *scorings* de comportamento para o controlo do risco dos indivíduos e por *ratings* das empresas.

  Relativamente às empresas, as ferramentas de *rating* são específicas de acordo com o segmento a que pertencem. Particularmente no caso de microempresas e PMEs, o processo de avaliação baseia-se num algoritmo modular no qual são avaliadas quatro áreas diferentes de informação: demonstrações financeiras, informação derivada das relações com clientes, alertas internos e externos, e outros aspetos qualitativos.

  Em relação às grandes empresas, o Grupo tem modelos que requerem a opinião especializado dos analistas e cujo objetivo é reproduzir e ser consistente com os *ratings* das agências de classificação. Na ausência de uma frequência suficiente de incumprimento interno para a preparação de modelos puramente estatísticos, a construção dos modelos para este segmento está alinhada com a metodologia da Standard & Poor's, o que permite a utilização das suas taxas públicas de incumprimento global e acrescenta fiabilidade à metodologia.

  A atualização dos *scorings* e *ratings* dos clientes é efetuada mensalmente a fim de manter a classificação de crédito atualizada, com exceção do *rating* das grandes empresas, que é atualizada pelo menos uma vez por ano, ou antes, no caso de eventos significativos que possam alterar a qualidade de crédito. Na área das entidades coletivas, são tomadas ações periódicas para atualizar as demonstrações financeiras e a informação qualitativa, a fim de alcançar o nível máximo de cobertura da *rating* interna.

- **LGD**: quantifica a percentagem da dívida que não pode ser recuperada em caso de incumprimento por parte do mutuário.

  As severidades históricas são calculadas com informação interna, considerando os fluxos de caixa associados aos contratos desde o incumprimento. Os modelos permitem obter severidades com base nas garantias, no rácio empréstimo/valor (*LTV* ou *Loan to Value*), no tipo de produto, na qualidade de crédito do mutuário e, para as utilizações em que a regulamentação o exige, nas condições recessivas do ciclo económico. Além disso, é feita uma aproximação das despesas indiretas (pessoal de

95

sucursais, infraestruturas, etc.) associadas ao processo de recuperação. No caso de grandes empresas, a severidade também incorpora elementos de opinião especializado de uma forma consistente com o modelo de *rating*.

Note-se que o Grupo considera através da severidade os rendimentos gerados na venda de contratos em incumprimento como um dos possíveis fluxos futuros gerados para medir as perdas esperadas por imparidade de crédito. Estes rendimentos são calculados com base em informações internas sobre as vendas efetuadas dentro do Grupo[4]. A venda destes ativos é considerada razoavelmente previsível como um método de recuperação e, portanto, o Grupo considera como instrumento recorrente utilizado como parte da sua estratégia para reduzir os saldos duvidosos. Nesse sentido, existe um mercado ativo de dívida com imparidade que assegura com grande probabilidade a possibilidade de gerar futuras operações de venda de dívida (ver Nota 27.4 onde estão incluídas as vendas de carteiras de créditos duvidosos e de falidos reportados).

Para além da sua utilização regulamentar na determinação dos requisitos mínimos de capital do Grupo e no cálculo da cobertura, os parâmetros de risco de crédito (PD, LGD e EAD) são utilizados em várias ferramentas de gestão, tais como no cálculo da rentabilidade ajustada ao risco, a ferramenta de *pricing*, a pré-classificação do cliente, assim como em ferramentas de controlo e sistemas de alerta.

③ *Determinação da classificação contabilística*

A classificação contabilística entre as várias *stages* de IFRS-9 das operações com risco de crédito é determinada pela ocorrência de eventos de incumprimento ou aumentos significativos do risco de crédito (SICR, *significant increase in credit risk*) desde o reconhecimento inicial da operação.

Entender-se-á que houve uma SICR desde o reconhecimento inicial, classificando estas operações como *stage* 2, quando surgirem fragilidades que possam levar a perdas significativamente superiores às esperadas no momento da concessão. Para a sua identificação, o Grupo tem os processos de controlo e classificação descritos em ②. Concretamente, quando as operações cumprem qualquer um dos seguintes critérios quantitativos e qualitativos, a menos que devam ser classificados como *stage* 3:

1) Exposições refinanciadas que não devem ser classificadas como *stage* 3.
2) Operações de mutuários em processo de insolvência que não devem ser classificadas como *stage* 3, porque:
   - O mutuário pagou pelo menos 25% dos créditos da entidade afetada pelo processo de insolvência - após dedução, se aplicável, da anulação acordada.
   - Decorreram dois anos desde a inscrição no Registo Comercial da ordem que aprova o acordo de credores, desde que o acordo esteja a ser cumprido fielmente e que a evolução da situação patrimonial e financeira da empresa elimine quaisquer dúvidas quanto ao reembolso total das dívidas, a menos que tenham sido acordados juros notoriamente inferiores às taxas de mercado.
3) Operações com montantes em atraso há mais de 30 dias (mas menos de 90, caso em que seriam classificados como *stage* 3).
4) Operações que mediante indicadores/*triggers* de mercado podem determinar que ocorreu um aumento significativo do risco.
5) Operações para as quais se produziu uma SICR desde a data do reconhecimento inicial com base em qualquer um dos dois critérios seguintes (cumprindo um dos dois critérios já resulta na classificação na *stage* 2), salvo que, para exposições a creditados individualmente significativos ou *Single Names*, a análise individual determine que este aumento significativo no risco não tenha efetivamente ocorrido: agravamento da classificação de monotorização ou aumento relativo da PD (ver mais detalhes abaixo).

Deve notar-se que, em relação ao ano anterior, não houve alterações nos critérios para determinar o aumento significativo do risco de crédito. Não obstante o exposto, a Entidade aplicou, no contexto da COVID-19, certos ajustamentos prudentes que estão incluídos na seção "Impacto da COVID-19".

São classificados como *stage* 1 a operações já não preenchem as condições para serem classificadas como *stage* 2, a menos que sejam identificadas como operações de refinanciamento, refinanciadas ou reestruturadas.

No que diz respeito às operações de refinanciamento, refinanciadas ou reestruturadas classificadas como *stage* 2, por serem classificadas como *stage* 3 na data de refinanciamento ou reestruturação ou por terem sido reclassificadas desde a *stage* 3,

[4] Ver Nota 2.7 em referência ao facto de que os casos de venda de exposição com um aumento significativo do risco de crédito não comprometem o modelo de negócio de detenção dos ativos a fim de receber os seus fluxos de caixa contratuais.

96
Cmk

permanecem identificadas como *stage* 2 durante um período probatório até que todos os requisitos seguintes tenham sido cumpridos: i) conclui-se que não é previsível que possam encontrar dificuldades financeiras e que, portanto, é altamente provável que possam cumprir atempadamente as suas obrigações para com a instituição; ii) decorreu um período mínimo de dois anos desde a data da formalização da operação de reestruturação ou refinanciamento ou, se posterior, desde a data da reclassificação da *stage* 3; iii) nenhum dos titulares tem outras operações com montantes vencidos há mais de 30 dias no final do período experimental; e iv) que o titular pagou as prestações de capital e juros vencidos desde a data em que a operação de reestruturação ou refinanciamento foi efetuada ou, se posterior, desde a data de reclassificação da *stage* 3.

Além disso, será necessário que o titular tenha satisfeito, através de pagamentos regulares, um montante equivalente a todos os montantes (capital e juros) que eram devidos na data da operação de reestruturação ou refinanciamento, ou que foram amortizados em resultado da mesma, ou, quando mais adequado tendo em conta as características das operações, que tenham sido verificados outros critérios objetivos que demonstrem a capacidade de pagamento do titular. Isto implica que não existam cláusulas contratuais que atrasem o reembolso, tais como períodos de carência para o comitente.

Considerar-se-á que houve um **caso de incumprimento** (*default*) e, portanto, classifica-se como *stage* 3 as operações que, independentemente do titular e da garantia, têm um montante vencido de capital, juros ou despesas acordadas contratualmente com mais de 90 dias de atraso, bem como o resto das operações dos titulares quando os montantes vencidos com mais de 90 dias de atraso excederem 20% dos montantes pendentes a receber.

As operações classificadas como *stage* 3, devido aos atrasos dos clientes, serão reclassificadas para a *stage* 1 ou *stage* 2 quando, como resultado da cobrança de parte dos montantes em atraso, as causas que levaram à sua classificação como *stage 3* desapareçam e não existam dúvidas razoáveis quanto ao seu reembolso total pelo titular por outros motivos.

Além disso, as seguintes operações serão classificadas como *stage* 3: i) operações com saldos reclamados judicialmente; ii) operações em que o processo de execução da garantia real se tenha iniciado; iii) operações de titulares em processos de insolvência que não sejam apropriadas para serem classificadas como falidos iv) operações de refinanciamento, refinanciadas ou reestruturadas que sejam classificadas como duvidosas, incluindo aquelas que, tendo sido classificadas como duvidosas antes do início do período experimental, sejam refinanciadas ou reestruturadas de novo ou tenha vencido por mais de 30 dias; e v) operações de titulares que, após uma revisão individual, apresentem dúvidas razoáveis quanto ao seu reembolso total (capital e juros) nos termos contratualmente acordados.

A menos que sejam identificadas como operações de refinanciamento, refinanciadas ou reestruturadas, as operações classificadas como *stage* 3 por razões que não sejam atrasos do cliente podem ser reclassificadas como *stage* 1 ou *stage* 2 se, em resultado de um estudo individualizado, desapareçam dúvidas razoáveis quanto ao seu reembolso integral pelo titular nos termos contratualmente acordados e não houver montantes em atraso com mais de noventa dias na data da reclassificação a *stage* 1 ou *stage* 2.

No caso de operações de refinanciamento, refinanciamento ou reestruturação, a fim de considerar que a qualidade de crédito da operação melhorou e que, portanto, a sua reclassificação para *stage* 2 é adequada, será necessário que, em geral, sejam cumpridos todos os critérios seguintes: i) que decorreu um ano desde a data de refinanciamento ou reestruturação; ii) que o titular pagou as prestações de capital e juros vencidos (ou seja, que a operação não apresenta montantes vencidos) reduzindo o capital renegociado, a partir da data em que a operação de reestruturação ou refinanciamento foi formalizada ou, se mais tarde, a partir da data de reclassificação dessa operação para a categoria duvidosa; iii) que um montante equivalente a todos os montantes, capital e juros, que estavam vencidos à data da operação de reestruturação ou refinanciamento, ou que foram anulados em resultado da mesma, tenham sido pagos através de pagamentos regulares, ou, quando mais apropriado dadas as características das operações, que outros critérios objetivos tenham sido verificados que demonstrem a capacidade de pagamento do detentor, e iv) que nenhum dos detentores tenha qualquer outra operação com montantes vencidos há mais de 90 dias.

Os riscos dos mutuários declarados em processo de insolvência sem pedido de liquidação serão reclassificados para *stage* 2 quando o mutuário tiver pago, pelo menos, 25% dos créditos da entidade afetada pela insolvência – após dedução, quando aplicável, da anulação acordada – ou decorridos dois anos desde o registo no Registo Comercial da ordem de aprovação do acordo de credores, desde que o referido acordo esteja a ser fielmente cumprido e que a evolução da situação patrimonial e financeira da empresa elimine quaisquer dúvidas quanto ao reembolso total das dívidas, a menos que tenham sido acordadas taxas de juro notoriamente inferiores às taxas de mercado.

Abaixo, o processo para determinar a classificação contabilística dos mutuários é detalhado:

- ***Single Name***: Para estes mutuários é feita uma avaliação contínua da existência de provas ou indícios de imparidade, bem como do potencial aumento significativo do risco desde o reconhecimento inicial (SICR), avaliando as perdas associadas aos ativos desta carteira.

A fim de ajudar na gestão proativa das provas e indicações de imparidade e de aumentos significativos do risco, foram desenvolvidos *triggers* a nível do mutuário e nível da operação, que são agrupados de acordo com o segmento a que pertencem, uma vez que isto determina o tipo de informação necessária para a análise do risco de crédito e a sensibilidade à evolução nas variáveis indicativas de imparidade. Os *triggers* acima mencionados baseiam-se na informação interna e externa disponível que pode afetar o mutuário, bem como em alertas automáticos que podem informar de um evento de risco significativo. Entre outros, os *triggers* incluem informações sobre alterações no preço dos ativos financeiros e alterações significativas, reais ou esperadas, na classificação de crédito externa e interna dos instrumentos financeiros. Estes *triggers* são avaliados pelo analista para determinar a classificação como *stage* 2 ou *stage* 3 das operações do cliente:

- *Triggers* globais:
  - Dificuldades financeiras do emissor ou devedor: *triggers* de dúvida subjetiva (i.e., informação financeira desfavorável do devedor, medida através de vários rácios nas suas demonstrações financeiras) e *triggers* de mínimo *stage* 2 (devido a um agravamento da classificação de monotorização).
  - Incumprimento de cláusulas contratuais, não pagamento ou atraso no pagamento dos juros ou do capital: *triggers* de *stage* 3 (i. e. não pagamento superior a 90 dias) e *triggers* de mínimo *stage* 2 (não pagamento superior a 30 dias).
  - Devido a dificuldades financeiras, aos mutuários são concedidos concessões ou vantagens que de outra forma não seriam consideradas. *Trigger* de mínimo *stage* 2 (refinanciamento).
  - Probabilidade de o mutuário entrar em falência ou reestruturação. *Trigger* de *stage* 3 (processo de falência).
  - *Triggers* de mercado. Há *triggers* referentes à identificação das dificuldades financeiras do devedor ou emissor, relacionadas com o incumprimento das cláusulas contratuais ou o desaparecimento de um mercado ativo para o título financeiro:
    - Rating externo ou interno que indique *default* ou *near to default* (Qualidade de crédito Nível 6 como definido em CRR)
    - Deterioração significativa do rating do crédito do mutuário por parte da Entidade.
    - Agravamento da classificação automático
    - Rating Externo inferior a CCC+
    - Variação relativa do CDS sobre um índice de referência (iTraxx)
    - Deterioração significativa do rating externo do emissor relativamente ao momento de concessão da operação
    - Caso de não pagamento diferente dos abrangidos pela definição de default da ISDA
    - Diminuição do preço da emissão de títulos do mutuário > 30% ou cotação abaixo dos 70%
    - Suspensão da cotação das ações do mutuário
- *Triggers* específicos: para setores como o promotor, *project finance* ou administrações públicas.

  Nos casos em que, na opinião do analista, os contratos são classificados como *stage* 2 ou *stage* 3, é efetuado um cálculo especializado da disposição específica.

- **Resto de contratos (No *Single Name*)**: como indicado anteriormente, no caso de um agravamento significativo da classificação de controlo do mutuário ou de um aumento relativo da P relevante em relação à origem da operação, o contrato é classificado como *stage* 2. Para estes efeitos, a classificação é revista mensalmente, tendo em conta que o cumprimento de uma das duas condições abaixo indicadas determinará a existência de um SIRC:
  - **Agravamento da classificação de controlo**: considera-se que ocorreu SICR se na data de classificação contabilística (fecha em cada mês) o mutuário tiver piorado a sua classificação de controlo em relação ao momento do reconhecimento inicial da operação para risco médio ou pior.
  - **Aumento relativo da PD**: considera-se que ocorreu SICR se a PD regulamentar da operação na data de classificação contabilística exceder um determinado limite absoluto e se tiver havido um aumento relativo da PD regulamentar[5]

[5] PD regulamentar: probabilidade de incumprimento estimada como PD média esperada durante um ciclo económico ou *trough-the-cycle*, de acordo com os requisitos da CRR para utilização no cálculo de ativos ponderados pelo risco segundo a abordagem baseada em ratings internos (IRB).

(excedendo também um certo limite) da operação desde o seu reconhecimento inicial (no caso de exposições a pessoas singulares, é comparado com a primeira PD de risco vivo mais antiga da operação). Por conseguinte, deve reclassificar-se a *stage* 2 se satisfizer as seguintes condições:

- A Escala Principal[6] é maior ou igual a 4. Os contratos com a Escala Principal 4, ou seja, com PD maior que 0,4205%.
- A PD atual é superior a 3,75 vezes a PD original do contrato.
- A diferença entre a Escala Principal atual e a Escala Principal original é igual ou superior a dois graus.

- A Classificação de Controlo e PDs mais recentes são atualizados com uma frequência mínima mensal. Os critérios de classificação restantes de *stage* 2 ou *stage* 3 são também revistos mensalmente.

④ *Determinação da cobertura contabilística*

O objetivo dos requisitos da IFRS-9 sobre imparidade é reconhecer perdas de crédito esperadas em operações, avaliadas numa base coletiva ou individual, considerando toda a informação razoável e fundamentada disponível, incluindo de carácter prospetiva (*forward looking*).

Princípios para a estimação das perdas de crédito esperadas para efeitos da determinação das coberturas de perda por risco de crédito

A cobertura contabilística calculada ou provisão é definida como a diferença entre a quantia escriturada bruta da operação e o valor atual da estimação dos fluxos de caixa que se espera receber, descontados à taxa de juro efetiva da operação, tendo em conta as garantias efetivas recebidas.

O Grupo estima as perdas de crédito esperadas de uma operação de forma que estas perdas reflitam:

A um montante ponderado e imparcial determinado através da avaliação de uma série de resultados possíveis;

B o valor temporal do dinheiro; e

C a informação razoável e fundamentada que está disponível na data do relatório, sem custos excessivos ou esforços desproporcionados, sobre eventos passados, condições atuais e previsões das condições económicas futuras.

Em conformidade com o regulamento aplicável, o método de cálculo da cobertura é determinado com base no facto de o mutuário ser individualmente significativo e na sua classificação contabilística[7].

- Se o cliente, para além de ser individualmente significativo, apresentar operações em situação duvidosa (devido a incumprimento ou por outras razões que não o incumprimento) ou em *stage* 2[8], a cobertura das suas operações duvidosas será estimada através de uma análise detalhada da situação do titular e da sua capacidade de gerar fluxos futuros.

---

[6] A Escala Principal é uma tabela de correspondência entre intervalos de probabilidade de incumprimento (PD) e uma escala entre 0 e 9,5, sendo 0 a pontuação associada aos melhores PD e 9,5 associada aos PD mais elevados da carteira saudável. A utilização desta Escala Principal está ligada à utilização na gestão das probabilidades de incumprimento, uma vez que elementos tais como pontos de corte ou níveis de habilidades são expressos em termos de pontuação da Escala Principal em vez de PDs.

[7] A existência de garantias, particularmente para análise individual, não é utilizada para a avaliação da qualidade de crédito dos mutuários, embora, para atividades estritamente relacionadas com garantias, como as de Promoções Imobiliárias, a diminuição do valor destas garantias seja analisada para valorizar o aumento ou a deterioração do risco do mutuário.
Como indicado em ③ a análise coletiva da qualificação automática é gerada a partir da combinação de uma qualificação por (i) modelos de risco e (ii) qualificação por alertas. Considerando que a política da Entidade em relação à concessão de operações de ativos segue como critério a avaliação da capacidade de reembolso do cliente e não na recuperação através da atribuição de garantias, a análise coletiva centra-se na avaliação da qualidade de crédito dos mutuários e não na valorização dos colaterais fornecidos. Nesse sentido, as principais garantias (ou colaterais) do Grupo são de natureza hipotecária, carecendo de flutuações significativas de valo significativas que possam ser consideradas como prova de um aumento significativo do risco de crédito dos empréstimos hipotecários.

[8] Como indicado em ③ a análise da carteira de *Single Names* é realizada individualmente para a sua totalidade, sendo a *stage* determinada de forma especializada para cada um dos instrumentos analisados, com base no conhecimento dos mutuários e na experiência. Quando necessário, esta abordagem especializada é também utilizada no cálculo da cobertura.
As perdas de crédito em instrumentos da carteira que são monitorizados individualmente, e que são classificados de forma individual especializada em *stage* 1, são estimadas coletivamente com base nos conhecimentos e experiência dos mutuários. Esta forma de estimar as perdas esperadas não teria resultado em diferenças materiais no seu conjunto em comparação com uma estimativa utilizando estimativas individuais. Isto deve-se a que, em geral, a informação a considerar no cálculo coletivo teria sido equivalente à utilizada com as estimativas individuais.

99
CMV

- Em todos os outros casos, a cobertura é estimada de forma coletiva mediante metodologias internas, sujeitas ao Quadro de Modelos de Risco de Crédito em vigor, com base na própria experiência histórica de incumprimentos e recuperações de carteiras e tendo em conta o valor atualizado e ajustado das garantias efetivas. Além disso, as previsões das condições económicas futuras em vários cenários serão tidas em consideração.

  Para determinar as coberturas por perdas de crédito das carteiras em análise coletiva, são utilizados modelos de estimação da PD; da probabilidade de regularização de incumprimentos (especificamente a sua magnitude complementar, a probabilidade de não execução ou PNC); severidade no caso de não regularização (*loss-given-loss* ou LGD); modelos de valor recuperável das garantias hipotecárias (*haircuts*); assim como ajustamentos para obter estimativas com carácter *lifetime* ou *foward looking* em função da classificação contabilística do contrato. Deve-se destacar que o conjunto de modelos de *haircuts*, LGL e PNC são modelos LGD ou severidade.

  Os modelos utilizados são reestimados ou retreinados semestralmente e executam-se mensalmente para reconhecer a todo o momento a situação económica do ambiente e para serem representativos do contexto económico vigente. Desta forma, reduzem-se as diferenças entre as perdas estimadas e as observações recentes. Os modelos incorporam uma visão imparcial dos possíveis desenvolvimentos futuros (*foward looking*) para determinar a perda esperada considerando os fatores macroeconómicos mais relevantes: i) crescimento do PIB, ii) taxa de desemprego, iii) Euribor a 12 meses e iv) crescimento preços de habitações. Nesse sentido, o Grupo gera um cenário base, bem como uma série de cenários potenciais que lhe permite ajustar ponderando a probabilidade, as estimativas de perdas esperadas. Não obstante ao anterior, no contexto da COVID-19, a Entidade aplicou uma abordagem prudente para a constituição de um fundo genérico de provisões, tal como descrito na seção "Impacto COVID-19".

  O processo de cálculo é estruturado em dois passos:

  - Determinação da base provisional, que está dividida em duas etapas:

    1. Cálculo do montante da exposição, que consiste na soma da quantia escriturada bruta no momento do cálculo e dos montantes fora do balanço (disponíveis ou risco de assinatura) que se espera que sejam realizados no momento em que o cliente preenche as condições para ser considerado duvidoso.

    2. Cálculo do montante recuperável das garantias efetivas vinculadas à exposição. Para efeitos de determinação do montante recuperável destas garantias, no caso de garantias imobiliárias, os modelos estimam o montante da venda futura da garantia ao que descontam a totalidade de gastos que seriam incorridos até à venda.

  - Determinação da cobertura a aplicar à base provisional:

    Este cálculo é efetuado tendo em conta a probabilidade de incumprimento pelo titular da operação, a probabilidade de regularização ou sanação e a perda que ocorreria no caso de tal regularização ou sanação não se realizar.

    Para carteiras imateriais para as quais, de um ponto de vista processual ou devido a falta de representatividade da experiência histórica, se considere que a abordagem dos modelos internos não é apropriada, podem ser utilizadas as percentagens de cobertura por defeito de cobertura que estabelecem as regulamentações nacionais em vigor.

  Tanto as operações classificadas como não tendo risco apreciável como as operações que, como consequência do tipo de fiador sejam classificadas como não tendo risco apreciável, podem ter uma percentagem de cobertura contabilística de 0%. Neste último caso, esta percentagem só será aplicada à parte garantida do risco.

  As coberturas estimadas individual ou coletivamente devem ser coerentes com o tratamento dado às categorias em que as operações podem ser classificadas. Por outras palavras, o nível de cobertura de uma operação deve ser superior ao nível que lhe corresponderia se fosse classificada noutra categoria de risco de crédito inferior.

  Nos ciclos de revisão, são também introduzidas as melhorias necessárias detetadas nos exercícios de comparação retrospetiva (*backtesting*) e *benchmarking*. Além disso, os modelos desenvolvidos são documentados, permitindo a sua replicação por terceiros. A documentação contém as definições-chave, a informações sobre o processo de obtenção de amostras e tratamento de dados, os princípios metodológicos e resultados obtidos, bem como a sua comparação com exercícios anteriores.

  O CaixaBank dispõe de um total de 81 modelos, com a finalidade de obter os parâmetros necessários para o cálculo de coberturas sob análise coletiva. Para cada um dos parâmetros de risco, diferentes modelos podem ser utilizados para se adaptarem a cada tipo de exposição. Concretamente, os modelos são os seguintes:

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

Outras filiais têm também modelos internos adicionais. No caso do Banco BPI tem um total de 70 e o CaixaBank Payments & Consumer um total de 51.

Operações de titulares que não se tinham classificado como stage 3 apesar de existirem com o mesmo devedor montantes vencidos há mais de 90 dias.

As operações de titulares que não se tinham classificado como stage 3 apesar de existirem com o mesmo devedor montantes vencidos há mais de 90 dias.

Incorporação de informação forward-looking nos modelos de perda esperada

As variáveis projetadas consideradas são as seguintes:

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

(% Percentagens)

	ESPANHA			PORTUGAL		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023
Crescimento do PIB						
Cenário base	6,0	4,4	2,0	4,9	3,1	1,8
Cenário upside	7,7	5,0	1,9	6,9	3,5	2,0
Cenário downside	1,7	5,5	2,8	(0,3)	4,2	3,3
Taxa de desemprego (**)						
Cenário base	17,9	16,5	15,4	9,1	7,7	6,9
Cenário upside	16,9	14,9	14,1	8,3	7,0	6,3
Cenário downside	20,8	18,4	16,7	10,1	8,3	7,3
Taxas de juro						
Cenário base	(0,47)	(0,40)	(0,21)	(0,47)	(0,40)	(0,21)
Cenário upside	(0,44)	(0,32)	(0,08)	(0,44)	(0,32)	(0,08)
Cenário downside	(0,55)	(0,50)	(0,42)	(0,55)	(0,50)	(0,42)
Crescimento preço habitação						
Cenário base	(2,0)	0,8	1,8	(6,1)	(1,0)	1,6
Cenário upside	0,0	2,6	2,2	(3,3)	0,8	2,1
Cenário downside	(5,2)	(1,3)	1,3	(9,0)	(3,2)	1,5

(*) Fonte: CaixaBank Research
(**) Para os modelos de projeção de frequências de incumprimento em Espanha, as taxas de desemprego apresentadas neste quadro foram aumentadas, incluindo um 10% dos trabalhadores incluídos nas ERTEs.

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

(% Percentagens)

	ESPANHA			PORTUGAL		
	2020	2021	2022	2020	2021	2022
Crescimento do PIB						
Cenário base	1,5	1,5	1,4	1,7	1,6	1,4
Cenário upside	2,3	2,6	1,9	2,8	2,4	1,9
Cenário downside	0,6	0,3	0,9	0,1	0,2	0,3
Taxa de desemprego						
Cenário base	12,6	11,5	10,3	6,1	6,0	5,8
Cenário upside	12,1	10,0	8,4	5,4	4,6	4,5
Cenário downside	13,6	13,7	12,9	7,9	8,3	8,3
Taxas de juro (**)						
Cenário base	(0,3)	(0,1)	0,3	(0,3)	(0,1)	0,4
Cenário upside	(0,3)	0,1	0,5	(0,2)	0,2	0,7
Cenário downside	(0,4)	(0,4)	(0,3)	(0,3)	(0,3)	(0,1)
Crescimento preço habitação						
Cenário base	3,2	3,0	2,9	6,1	3,8	2,7
Cenário upside	4,7	5,8	4,9	8,5	6,1	3,2
Cenário downside	1,2	(0,4)	0,9	1,3	0,3	1,3

(*) Fonte: CaixaBank Research

(**) Para Espanha é utilizada a Euribor 12M (média do período) e para Portugal a Euribor 6M (fim do período).

A ponderação dos cenários previstos em cada um dos exercícios para cada segmento é a seguinte:

PONDERAÇÃO DA OCORRÊNCIA DOS CENÁRIOS PREVISTOS

(% percentagens)

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

A mudança no cenário macroeconómico e a aplicação de uma abordagem prudente em resultado do impacto do COVID-19 levou o Grupo a constituir coberturas de 1,252 milhões de euros em 31 de dezembro de 2020. A combinação de cenários permite fazer a melhor projeção no atual contexto de incerteza, embora estas disposições sejam revistas no futuro com as novas informações disponíveis.

De acordo com os princípios das normas contabilísticas aplicáveis, o nível de cobertura tem em conta uma visão *foward-looking* (12 meses) ou *o life-time*, dependendo da classificação contabilística das exposições (12 meses para *stage* 1 e *life time* para *stages* 2 e 3).

A dependência existente entre as diferentes variáveis que medem ou quantificam a conjuntura económica, tais como o crescimento do produto interno bruto e a taxa de desemprego, é conhecida. Estas dependências tornam difícil estabelecer relações causalidade claras entre uma variável específica e um efeito (por exemplo, perda de crédito esperada) e, além disso, tornam também difícil interpretar as sensibilidades aos cálculos dos modelos de perda de crédito esperada quando estas sensibilidades são fornecidas para várias variáveis simultaneamente

As taxas de juro, que também fazem parte do conjunto de indicadores *forward looking*, têm um impacto pouco significativo no cálculo da perda de crédito esperada e estão confinadas apenas à carteira de consumidores, entre as carteiras relevantes.

Abaixo encontra-se a sensibilidade estimada para uma queda de 1% no Produto Interno Bruto, assim como, com carácter adicional, para uma queda de 10% dos preços dos ativos imobiliários em perdas esperadas por risco de crédito no final de 2020, repartidos por tipo de carteira para o negócio em Espanha:

102

ANÁLISE DE SENSIBILIDADE - ESPANHA

(Milhões de euros)

	AUMENTO DAS PERDAS ESPERADAS	
	QUEDA DE 1% NO PIB	QUEDA DE 10% NOS PREÇOS DOS ATIVOS IMOBILIÁRIOS
Instituições de crédito	**0**	**0**
Administrações públicas	**0**	**0**
Outras instituições financeiras	**1**	**0**
Sociedades não financeiras e empresários individuais	**40**	**176**
Financiamento especializado	**10**	**47**
Para o financiamento da construção e promoção imobiliária, incluindo terreno	5	36
Para o financiamento da construção de obras civis	3	10
Restante financiamento especializado	2	1
Finalidades distintas do financiamento especializado	**30**	**129**
Grandes empresas	11	13
PMEs	15	96
Empresários individuais	4	20
Famílias (excluindo empresários individuais)	**69**	**343**
Aquisição de habitação	**50**	**253**
Para a aquisição de habitação principal	49	248
Para a aquisição de habitação diferente da principal	1	5
Crédito ao consumo	**9**	**23**
Crédito ao consumo	9	23
Dívidas de cartões de crédito	0	0
Outros fins	**10**	**67**
TOTAL	**110**	**519**

Abaixo, apresenta-se a sensibilidade estimada para uma queda e subida de 1% no Produto Interno Bruto para o negócio em Portugal:

ANÁLISE DE SENSIBILIDADE - PORTUGAL

(Milhões de euros)

	AUMENTO DAS PERDAS ESPERADAS *	
	CRESCIMENTO 1% NO PIB	QUEDA 1% NO PIB
TOTAL	(13)	13

(*) Cálculo da sensibilidade centrado no PIB que, por sua natureza, permite reconhecer de maneira agregada o efeito do resto dos indicadores macroeconómicos dada a sua elevada interdependência.

Os modelos e estimativas das variações macroeconómicas são periodicamente submetidos a revisão para detetar possíveis imparidades na qualidade das medições. A avaliação contínua do risco fornece uma visão da distribuição da exposição das várias carteiras em relação à qualidade de crédito expressa como probabilidade de incumprimento.

Gestão da morosidade

A função de gestão de recuperação e morosidade está alinhada com as diretrizes de gestão de risco do Grupo. A atividade de controlo do incumprimento e recuperadora é particularmente relevante no atual contexto económico desfavorável devido à pandemia de COVID-19, com o objetivo principal de minimizar o impacto no volume das posições duvidosas.

Por um lado, o modelo de governação e o quadro operacional de gestão de ativos problemáticos evoluíram, mantendo a visão integral do ciclo de vida global e reforçando a gestão especializada de acordo com o momento de incumprimento da dívida. A responsabilidade de gestão é dividida em duas áreas distintas:

- A gestão de fluxo: inclui a gestão antecipada da morosidade dos clientes com incumprimentos entre o 1º dia e o 90º dia de incumprimento. Dentro da área de negócios, a área de Solution & Collections coordena centralmente a rede de sucursais e agências de cobrança na gestão de recuperação antes da entrada em morosidade contabilística. No atual clima económico, a capilaridade e a proximidade da rede de sucursais com os clientes continua a ser a chave para identificar a situação e as necessidades dos clientes, especialmente os que se encontram em situações de vulnerabilidade social.
- A gestão de stock: esta centra-se na gestão de clientes que se encontram em morosidade contabilística, com incumprimentos de mais de 90 dias. Esta área é da responsabilidade da área de Riscos, sendo a gestão diferenciada por segmento de clientes particulares e empresariais. A equipa de especialistas está orientada para a procura de soluções finais em situações mais avançadas de incumprimento.

Além disso, a gestão global das recuperações e morosidade foi adaptada às medidas adotadas pelo CaixaBank para apoiar a economia no combate à pandemia. Na área da morosidade, tem colaborado em identificar e apoiar com soluções sustentáveis aos clientes cuja dívida permanece estruturalmente viável, assegurando que as necessidades de financiamento destes clientes resultantes da queda temporária dos seus rendimentos continuam cobertas. Toda esta gestão tem estado sujeita à aplicação das políticas e procedimentos em vigor na Entidade que, de acordo com as normas contabilísticas e regulamentares, estabelecem as diretrizes para a classificação adequada dos créditos e a estimativa da cobertura.

A principal linha de trabalho é o acompanhamento ao longo de todo o ciclo de gestão das moratórias e dos empréstimos apoiados pelo ICO concedidos pela Entidade, especialmente através do controlo ativo do vencimento das medidas concedidas.

Ativos adquiridos em pagamento de dívidas

A BuildingCenter é a sociedade do Grupo responsável pela detenção dos ativos imobiliários em Espanha, que basicamente resultam das regularizações da atividade creditícia do Grupo através de qualquer um dos seguintes canais: i) adjudicação em leilão como conclusão de um processo de execução, geralmente, hipotecária; ii) aquisição de ativos imobiliários hipotecados concedidos a particulares, com a subsequente sub-rogação e cancelamento das dívidas, e iii) aquisição de ativos imobiliários concedidos a empresas, geralmente promotores imobiliários, para o pagamento das suas dívidas.

O processo de aquisição inclui a realização de revisões jurídicas e técnicas dos imóveis através das comissões nomeadas para o efeito.

Em todos os casos, os preços de aquisição são fixados com base em avaliações atualizadas realizadas por empresas de avaliação aprovadas pelo Banco de Espanha e nos parâmetros definidos nos regulamentos internos.

As estratégias desenvolvidas para a comercialização destes ativos são as seguintes:

- Vendas individuais: através da Servihabitat Serviços Imobiliários, com a qual existe um contrato de *servicing* até 31 de dezembro de 2023 para a comercialização multicanal através dos seus próprios escritórios, a colaboração externa da rede de agentes imobiliários e uma presença ativa na Internet. Para além desta atividade comercial, um elemento-chave é o reforço das prescrições imobiliárias geradas pela rede de escritórios.
- Vendas institucionais: o Grupo contempla operações institucionais de venda de carteiras de ativos a outras empresas especializadas.
- Finalização de promoções: para que algumas destas promoções possam ser comercializadas, são levadas a cabo uma série de ações menores para a sua melhoria. Estas ações são levadas a cabo aproveitando as sinergias no seio do Grupo.
- Exploração de aluguer: permite tirar partido de uma procura crescente e gerar rendimentos recorrentes, ao mesmo tempo que cria valor acrescentado sobre o imóvel em caso de venda futura.

Abaixo, os ativos adjudicados atendendo a sua origem e tipo de propriedade são detalhados abaixo:

104 CNL

ATIVOS IMOBILIÁRIOS ADJUDICADOS - 31-12-2020 *

(Milhões de euros)

	VALOR CONTABILÍSTICO BRUTO	AJUSTE DE VALOR POR IMPARIDADE (**)	*DOS QUAIS: DA ADJUDICAÇÃO*	VALOR CONTABILÍSTICO LÍQUIDO
Ativos imobiliários resultantes de financiamentos destinados à construção e promoção imobiliária	**1.324**	**(431)**	***(218)***	**893**
Edifícios e outras construções terminadas	1.188	(371)	*(189)*	817
Habitação	1.042	(313)	(159)	729
Outro	146	(58)	(30)	88
Edifícios e outras construções em construção	29	(16)	*(9)*	13
Habitação	14	(8)	(3)	6
Outro	15	(8)	(6)	7
Terreno	107	(44)	*(20)*	63
Terreno urbano consolidado	41	(18)	(7)	23
Outro de terreno	66	(26)	(13)	40
Ativos imobiliários resultantes de financiamentos hipotecários a famílias para a aquisição de habitação	**2.218**	**(611)**	**(314)**	**1.607**
Outros ativos imobiliários ou recebidos em pagamento de dívidas	**417**	**(141)**	**(53)**	**276**
TOTAL	3.959	(1.183)	*(585)*	2.776

(*) Inclui os ativos adjudicados classificados na rubrica "Ativos Tangíveis - Propriedades de Investimento" no montante líquido de 1.748 milhões de euros e inclui também os direitos de leilão de imobiliários leiloadas no montante líquido de 98 milhões de euros. Não inclui os adjudicados do Banco BPI, que têm um valor contabilístico líquido de 8 milhões de euros, uma vez que não são um negócio em Espanha.

(**) O montante total da dívida anulada associada aos ativos adjudicados ascendeu a 4.792 milhões de euros e a limpeza de valor total desta carteira ascendeu a 2.114 milhões de euros, dos quais 1.183 milhões de euros foram correções de valor registadas no balanço.

ATIVOS IMOBILIÁRIOS ADJUDICADOS - 31-12-2019 *

(Milhões de euros)

	VALOR CONTABILÍSTICO BRUTO	AJUSTE DE VALOR POR IMPARIDADE (**)	*DOS QUAIS: DA ADJUDICAÇÃO*	VALOR CONTABILÍSTICO LÍQUIDO
Ativos imobiliários resultantes de financiamentos destinados à construção e promoção imobiliária	**1.534**	**(438)**	**(199)**	**1.096**
Edifícios e outras construções terminadas	1.396	(376)	(174)	1.020
Edifícios e outras construções em construção	29	(16)	(8)	13
Terreno	109	(46)	(17)	63
Ativos imobiliários resultantes de financiamentos hipotecários a famílias para a aquisição de habitação	**2.322**	**(542)**	**(237)**	**1.780**
Outros ativos imobiliários ou recebidos em pagamento de dívidas	**462**	**(143)**	**(46)**	**319**
TOTAL	4.318	(1.123)	*(482)*	3.195

(*) Inclui os ativos adjudicados classificados na rubrica "Ativos Tangíveis - Propriedades de Investimento" no montante líquido de 2.094 milhões de euros e inclui também os direitos de leilão de imobiliários leiloadas no montante líquido de 142 milhões de euros. Não inclui os adjudicados do Banco BPI, que têm um valor contabilístico líquido de 4 milhões de euros, uma vez que não são um negócio em Espanha.

(**) O montante total da dívida anulada associada aos ativos adjudicados ascendeu a 5.450 milhões de euros e a limpeza de valor total desta carteira ascendeu a 2.257 milhões de euros, dos quais 1.124 milhões de euros foram correções de valor registadas no balanço.

105

ATIVOS IMOBILIÁRIOS ADJUDICADOS - 31-12-2018 *

(Milhões de euros)

	VALOR CONTABILÍSITCO BRUTO	AJUSTE DE VALOR POR IMPARIDADE * *	*DOS QUAIS: DA ADJUDICAÇÃO*	VALOR CONTABILÍSTICO LÍQUIDO
Ativos imobiliários resultantes de financiamentos destinados à construção e promoção imobiliária	**1.787**	**(494)**	***(215)***	**1.293**
Edifícios e outras construções terminadas	1.646	(435)	*(193)*	1.211
Edifícios e outras construções em construção	29	(16)	*(9)*	13
Terreno	112	(43)	*(13)*	69
Ativos imobiliários resultantes de financiamentos hipotecárias a famílias para a aquisição de habitação	**2.314**	**(496)**	**(201)**	**1.818**
Outros ativos imobiliários ou recebidos em pagamento de dívidas	**468**	**(146)**	**(46)**	**321**
TOTAL	4.569	(1.136)	*(462)*	3.432

(*) Inclui os ativos adjudicados classificados na rubrica "Ativos Tangíveis - Propriedades de Investimento" no montante líquido de 2.479 milhões de euros e inclui também os direitos de leilão de imobiliários leiloadas no montante líquido de 213 milhões de euros. Não inclui os adjudicados do Banco BPI, que têm um valor contabilístico líquido de 27 milhões de euros, uma vez que não são um negócio em Espanha.

(**) O montante total da dívida anulada associada aos ativos adjudicados ascendeu a 5.450 milhões de euros e a limpeza de valor total desta carteira ascendeu a 2.257 milhões de euros, dos quais 1.136 milhões de euros foram correções de valor registadas no balanço.

Políticas de refinanciamento

O Grupo conta com uma detalhada Política Corporativa sobre Refinanciamento e Recuperação de dívidas de clientes que partilha os princípios gerais publicados pela EBA para este tipo de operações.

Os procedimentos e políticas aplicadas na gestão do risco permitem realizar um controlo pormenorizado das operações de crédito. Nesse sentido, qualquer operação detetada que possa exigir modificações às suas condições como resultado de provas de deterioração na solvência do mutuário, passa a ter as marcações necessárias para que tenha a classificação contabilística correspondente e a provisão por imparidade à data da modificação. Portanto, uma vez que as operações estão corretamente classificadas e avaliadas de acordo com a melhor opinião do Grupo, não são evidenciados requisitos adicionais de provisão de imparidade nos empréstimos refinanciados.

Refinanciamentos

O detalhe do refinanciamento por setor económico é o seguinte:

106

REFINANCIAMENTOS - 31-12-2020

(Milhões de euros)

	SEM GARANTIA REAL		COM GARANTIA REAL			
				MONTANTE MÁXIMO DA GARANTIA		
	NÚM. DE OPERAÇÕES	QUANTIA ESCRITURADA BRUTA	NÚM DE OPERAÇÕES	QUANTIA ESCRITURADA BRUTA	GARANTIA IMOBILIÁRIA	OUTRAS GARANTIAS REAIS	IMPARIDADE DEVIDO AO RISCO DE CRÉDITO
Administrações Públicas		161	340	47	43	0	0
Outras sociedades financeiras e empresários individuais (atividade empresarial financeira)		3	6	1	1	0	(1)
Sociedades não financeiras e empresários individuais (atividade empresarial não financeira)	4	1.418	8.741	1.302	962	19	(816)
Das quais: financiamento a construção e promoção imobiliária (incluindo terreno)		30	2.507	454	355	0	(99)
Outros de famílias	3	325	70.445	3.617	2.947	6	(831)
TOTAL	4	1.907	79.532	4.967	3.953	25	(1.648)
Do qual: em *stage* 3							
Administrações Públicas		2	147	0	0	0	0
Outras sociedades financeiras e empresários individuais (atividade empresarial financeira)		1	6	1	1	0	(1)
Sociedades não financeiras e empresários individuais (atividade empresarial não financeira)		796	7.575	839	606	12	(758)
Das quais: financiamento a construção e promoção imobiliária (incluindo terreno)		28	2.033	223	171	0	(71)
Outros de famílias	2	221	52.538	2.936	2.312	5	(805)
TOTAL STAGE 3	2	1.020	60.266	3.776	2.919	17	(1.564)

Pró-memória: Financiamento classificado como ANCV (*)

(*) Corresponde a "Ativos não correntes e grupos de artigos alienáveis de elementos que tenham sido classificados como detidos para venda".

REFINANCIAMENTOS - 31-12-2019

(Milhões de euros)

	SEM GARANTIA REAL		COM GARANTIA REAL			
				MONTANTE MÁXIMO DA GARANTIA		
	NÚM. DE OPERAÇÕES	QUANTIA ESCRITURADA BRUTA	NÚM. DE OPERAÇÕES	QUANTIA ESCRITURADA BRUTA	GARANTIA IMOBILIÁRIA	OUTRAS GARANTIAS REAIS	IMPARIDADE DEVIDO AO RISCO DE CRÉDITO (*)
Administrações Públicas		179	415	68	47	0	(5)
Outras sociedades financeiras e empresários individuais (atividade empresarial financeira)		3	7	1	1	0	(1)
Sociedades não financeiras e empresários individuais (atividade empresarial não financeira)	4	1.741	10.665	1.660	1.269	36	(1.007)
Das quais: financiamento a construção e promoção imobiliária (incluindo terreno)		69	3.062	587	438	0	(153)
Outros de famílias	3	350	86.261	4.521	3.816	8	(847)
TOTAL	4	2.273	97.348	6.250	5.133	44	(1.860)
Do qual: em *stage* 3							
Administrações Públicas		3	137	12	7	0	(5)
Outras sociedades financeiras e empresários individuais (atividade empresarial financeira)		1	6	1	1	0	(1)
Sociedades não financeiras e empresários individuais (atividade empresarial não financeira)		917	7.086	887	637	13	(917)
Das quais: financiamento a construção e promoção imobiliária (incluindo terreno)		55	1.905	277	194	0	(118)
Outros de famílias	1	212	50.986	2.854	2.259	4	(770)
TOTAL STAGE 3	2	1.133	58.215	3.754	2.904	17	(1.693)

Pró-memória: Financiamento classificado como ANCV (*)

(*) Corresponde a "Ativos não correntes e grupos de artigos alienáveis de elementos que tenham sido classificados como detidos para venda".

REFINANCIAMENTOS - 31-12-2018

(Milhões de euros)

	SEM GARANTIA REAL		COM GARANTIA REAL				
					MONTANTE MÁXIMO DA GARANTIA		
	NÚM. DE OPERAÇÕES	QUANTIA ESCRITURADA BRUTA	NÚM. DE OPERAÇÕES	QUANTIA ESCRITURADA BRUTA	GARANTIA IMOBILIÁRIA	OUTRAS GARANTIAS REAIS	IMPARIDADE DEVIDO A RISCO DE CRÉDITO (*)
Administrações Públicas		145	445	73	40	0	(10)
Outras sociedades financeiras e empresários individuais (atividade empresarial financeira)		19	7	2	2	0	(13)
Sociedades não financeiras e empresários individuais (atividade empresarial não financeira)	5.5	2.004	11.483	2.547	1.748	17	(1.531)
Das quais: financiamento a construção e promoção imobiliária (incluindo terreno)	4	113	3.288	894	628	2	(294)
Outros de famílias	37.9	360	92.879	5.013	4.235	10	(947)
TOTAL	**43.3**	**2.528**	**104.814**	**7.635**	**6.025**	**27**	**(2.501)**
Do qual: em Stage 3							
Administrações Públicas		6	144	15	3	0	(10)
Outras sociedades financeiras e empresários individuais (atividade empresarial financeira)		13	6	1	1	0	(13)
Sociedades não financeiras e empresários individuais (atividade empresarial não financeira)	3.2	1.174	7.481	1.661	957	8	(1.430)
Das quais: financiamento a construção e promoção imobiliária (incluindo terreno)	2	78	2.007	559	340	2	(264)
Outros de famílias	20.5	235	53.896	3.094	2.432	5	(868)
TOTAL STAGE 3	**23.7**	**1.428**	**61.527**	**4.771**	**3.393**	**13**	**(2.321)**

Pró-memória: Financiamento classificado como ANCV (*)

(*) Corresponde a "Ativos não correntes e grupos de artigos alienáveis de elementos que tenham sido classificados como detidos para venda".

Risco de concentração

No Catálogo Corporativo de Risco, o risco de concentração está incluído no risco de crédito, uma vez que é a principal fonte de risco, embora abranja todo os tipos de ativos, conforme recomendam os supervisores setoriais e realizam as melhores práticas.

O Grupo tem desenvolvido mecanismos para identificar de forma sistemática a exposição agregada. Sempre que necessário, foram também definidos limites à exposição relativa dentro do RAF.

Concentração em clientes ou "grandes riscos"

O Grupo controla o cumprimento dos limites regulamentares (25% sobre fundos próprios elegíveis) e dos limites de apetência pelo risco. No final do exercício, não houve incumprimento dos limites definidos.

Concentração geográfica e por contraparte

Igualmente, o Grupo monitoriza uma visão completa das posições contabilísticas, segregadas por produto e emitente/contraparte, classificadas em empréstimos e adiantamentos, valores representativos de dívida, instrumentos de capital, derivados e garantias concedidas, que complementa com o resto das posições do Grupo e as dos fundos de investimento e de pensões garantidas.

O risco por zona geográfica é relatado abaixo:

108

CONCENTRAÇÃO POR LOCALIZAÇÃO GEOGRÁFICA

(Milhões de euros)

	TOTAL	ESPANHA	PORTUGAL	RESTO DA UNIÃO EUROPEIA	AMÉRICA	RESTO DO MUNDO
Bancos centrais e instituições de crédito	64.791	49.317	5.187	5.000	906	4.381
Administrações públicas	110.306	93.049	5.431	11.131	269	426
Administração central	88.336	75.509	1.220	11.131	95	381
Outras Administrações Públicas	21.970	17.540	4.211	0	174	45
Outras sociedades financeiras e empresários individuais (atividade empresarial financeira)	18.346	8.484	561	6.105	2.038	1.158
Sociedades no financeiras e empresários individuais (atividade empresarial não financeira)	122.939	86.853	11.743	12.423	6.911	5.009
Construção e promoção imobiliária (incluindo terreno)	5.484	5.319	164	0	0	1
Construção de obra civil	5.852	4.274	732	146	659	41
Outras 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
PMEs e empresários individuais	41.334	33.303	5.856	898	649	628
Outras de famílias	113.811	99.122	13.385	335	153	816
Habitações	88.739	75.701	11.850	304	135	749
Consumo	16.184	14.718	1.399	21	8	38
Outros fins	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**

O detalhe do risco de Espanha por Comunidades Autónomas é a seguinte:

CONCENTRAÇÃO POR CCAA

(Milhões de euros)

	TOTAL	ANDALUZIA	BALEARES	CANÁRIAS	CASTELA-LA MANCHA	CASTELA E LEÃO	CATALUNHA	MADRID	NAVARRA	COMUNIDADE VALENCIANA	PAÍS BASCO	RESTO *
Bancos centrais e instituições de crédito	49.317	47			1		813	46.980		261	845	370
Administrações públicas	93.049	2.352	911	1.333	827	315	2.166	4.458	491	1.841	675	2.171
Administração central	75.509											
Outras Administrações Públicas	17.540	2.352	911	1.333	827	315	2.166	4.458	491	1.841	675	2.171
Outras sociedades financeiras e empresários individuais (atividade financeira e empresarial)	8.484	172	2	9	2	28	1.534	6.373	11	95	183	75
Sociedades não financeiras e empresários individuais (atividade empresarial não financeira)	86.853	6.866	3.272	2.730	1.510	1.925	18.856	32.369	1.548	5.718	4.340	7.719
Construção e promoção imobiliária (incluindo a terra)	5.319	576	152	196	34	182	1.367	1.965	109	333	233	172
Construção de obras civis	4.274	349	90	125	86	97	850	1.655	125	245	173	479
Outros fins	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
PME e empresários individuais	33.303	4.761	1.246	1.393	1.023	1.214	9.090	5.423	833	3.082	1.235	4.003
Restantes agregados	99.122	16.146	3.865	5.624	2.431	3.411	29.112	14.833	2.979	7.936	3.261	9.524
Habitações	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
Outros fins	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

(*) Inclui as comunidades que no seu conjunto não representam mais de 10% do total.

110

Concentração por setor económico

A concentração por setor económico está sujeita aos limites da RAF, diferenciando a posição com as diferentes atividades económicas do setor empresarial privado e o financiamento ao setor público, bem como aos canais de informação internos aí definidos. Em particular, para o setor empresarial privado, foi estabelecido um limite máximo de concentração em qualquer setor económico, agregando as posições contabilísticas registadas, excluindo os acordos de recompra/depósitos e a carteira detida para negociação.

A distribuição de empréstimos e adiantamentos aos clientes por atividade (excluindo adiantamentos) é apresentada abaixo:

CONCENTRAÇÃO POR ATIVIDADE DE CRÉDITO AO CLIENTE - 31-12-2020

(Milhões de euros)

				EMPRÉSTIMOS COM GARATIA REAL. MONTANTE REGISTADO SOBRE A ÚLTIMA AVALIAÇÃO DISPONÍVEL (LOAN TO VALUE)				
		DO QUAL:	*DO QUAL: RESTO DE*					
	TOTAL	*GARANTIA IMOBILIÁRIA*	*GARANTIAS REAIS*	≤ 40%	> 40% ≤ 60%	> 60% ≤ 80%	> 80% ≤100%	>100%
Administrações Públicas	16.169	*401*	*565*	372	200	158	156	80
Outras sociedades financeiras e empresários individuais (atividade financeira e empresarial)	2.392	*479*	*236*	495	169	49	1	1
Sociedades não financeiras e empresários individuais (atividade empresarial não financeira)	103.534	*21.622*	*5.488*	11.023	7.750	3.830	2.312	2.195
Construção e promoção imobiliária (incluindo a terra)	5.298	*4.816*	*50*	1.408	1.660	1.002	351	445
Construção de obras civis	5.226	*499*	*212*	220	172	60	161	98
Outros fins	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
PME e empresários individuais	40.287	*11.341*	*1.613*	5.381	4.052	1.575	1.112	834
Restantes agregados	113.452	*95.600*	*872*	31.478	34.769	23.095	4.580	2.550
Habitações	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
Outros fins	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
Pró-memória: Operações de refinanciamento, refinanciadas e reestruturadas	5.226	4.065	80	695	1.084	1.654	396	316

CONCENTRAÇÃO POR ATIVIDADE DE CRÉDITO AO CLIENTE - 31-12-2019

(Milhões de euros)

				EMPRÉSTIMOS COM GARATIA REAL. MONTANTE REGISTADO SOBRE A ÚLTIMA AVALIAÇÃO DISPONÍVEL (LOAN TO VALUE)				
	TOTAL	DO QUAL: GARANTIA IMOBILIÁRIA	DO QUAL: RESTO DE GARANTIAS REAIS	≤ 40%	> 40% ≤ 60%	> 60% ≤ 80%	> 80% ≤100%	>100%
Administrações Públicas	11.066	*415*	*498*	275	184	212	167	75
Outras sociedades financeiras e empresários individuais (atividade financeira e empresarial)	2.504	*437*	*844*	1.022	162	64	4	29
Sociedades não financeiras e empresários individuais (atividade empresarial não financeira)	88.801	*21.425*	*5.582*	10.662	7.876	3.848	2.517	2.104
Restantes agregados	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
Pró-memória: Operações de refinanciamento, refinanciadas e reestruturadas	6.663	5.275	123	1.003	1.288	1.971	640	496

CONCENTRAÇÃO POR ATIVIDADE DE CRÉDITO AO CLIENTE - 31-12-2018

(Milhões de euros)

				EMPRÉSTIMOS COM GARATIA REAL. MONTANTE REGISTADO SOBRE A ÚLTIMA AVALIAÇÃO DISPONÍVEL (LOAN TO VALUE)				
	TOTAL	DO QUAL: GARANTIA IMOBILIÁRIA	DO QUAL: RESTO DE GARANTIAS REAIS	≤ 40%	> 40% ≤ 60%	> 60% ≤ 80%	> 80% ≤100%	>100%
Administrações Públicas	11.425	*438*	*387*	107	223	254	148	93
Outras sociedades financeiras e empresários individuais (atividade financeira e empresarial	1.540	*363*	*583*	617	239	79	9	2
Sociedades não financeiras e empresários individuais (atividade empresarial não financeira)	81.844	*21.578*	*4.267*	9.247	7.922	3.995	2.243	2.438
Restantes agregados	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
Pró-memória: Operações de refinanciamento, refinanciadas e reestruturadas	7.662	6.195	200	1.156	1.547	2.279	797	616

REPARTIÇÃO DOS EMPRÉSTIMOS E ADIANTAMENTOS AOS CLIENTES POR NATUREZA

(Milhões 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 natureza e situação das operações									
Administrações Públicas	15.784	371	22	10.625	413	40	11.042	358	48
Outras Sociedades Financeiras	2.279	120	3	2.447	62	3	1.525	21	16
Crédito a empresas e empresários individuais	93.160	9.943	3.035	82.074	6.010	2.971	73.437	6.788	4.696
Construção e promoção imobiliária (incluído solo)	8.878	1.472	565	8.711	1.020	680	8.351	1.211	1.147
Restantes empresas e empresários individuais	84.282	8.471	2.470	73.363	4.990	2.291	65.086	5.577	3.549
Restantes agregados	101.611	9.632	5.196	106.273	9.056	5.373	108.614	9.161	5.973
Habitações	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
L	112.834	20.066	8.256	201.419	15.541	8.387	194.618	16.328	10.733

112

DETALHE DA COBERTURA DO CRÉDITO AO CLIENTE POR NATUREZA

(Milhões 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
Administrações Públicas	(2)		(6)	(6)		(6)	(10)		(13)
Outras Sociedades Financeiras	(4)	(4)	(2)	(5)	(1)	(2)	(1)		(21)
Crédito a empresas e empresários individuais	(566)	(495)	(1.543)	(257)	(328)	(1.669)	(350)	(410)	(2.317)
Construção e promoção imobiliária (incluído solo)	(47)	(91)	(253)	(34)	(65)	(264)	(41)	(69)	(503)
Restantes empresas e empresários individuais	(519)	(404)	(1.290)	(223)	(263)	(1.405)	(309)	(341)	(1.814)
restantes agregados	(348)	(565)	(2.074)	(306)	(379)	(1.739)	(327)	(331)	(1.941)
Habitações	(67)	(250)	(1.221)	(152)	(152)	(1.000)	(164)	(162)	(1.212)
Restantes finalidades	(281)	(315)	(853)	(154)	(227)	(739)	(163)	(169)	(729)
TOTAL	(920)	(1.064)	(3.625)	(574)	(708)	(3.416)	(688)	(741)	(4.292)
Das quais: determinado individualmente		(109)	(913)		(92)	(1.165)		(148)	(1.256)
Das quais: determinado coletivamente	(920)	(955)	(2.712)	(574)	(616)	(2.251)	(688)	(593)	(3.036)

REPARTIÇÃO DOS CRÉDITOS AOS CLIENTES POR SITUAÇÃO DE INCUMPRIMENTO E TAXAS

(Milhões de euros)

	31-12-2020	31-12-2019	31-12-2018
Por situação de incumprimento			
Dos quais: não pagos há menos de 30 dias ou em pagamento corrente	235.855	219.934	215.198
Dos quais: com 30 a 60 dias em atraso	470	789	725
Dos quais: com 60 a 90 dias em atraso	383	267	304
Dos quais: com 90 dias a 6 meses em atraso	468	614	608
Dos quais: com 6 meses a 1 ano em atraso	786	800	764
Dos quais: com atraso superior a 1 ano	3.194	2.943	4.080
Por modalidade de taxa de juro			
A taxa de juro fixo	87.427	65.265	55.625
A taxa de juro variável	153.729	160.082	166.054

113

Concentração por atividade económica

Os detalhes dos empréstimos e adiantamentos a empresas não financeiras por atividade económica é o seguinte:

CONCENTRAÇÃO POR ATIVIDADE ECONÓMICA DE EMPRESAS NÃO FINANCEIRAS - 31-12-2020

(Milhões de euros)

	MONTANTE BRUTO REGISTADO	*DO QUAL: STAGE 3*	COBERTURA
Agricultura, pecuária, silvicultura e pesca	2.013	100	(59)
Indústrias extrativas	565	6	(10)
Indústria transformadora	14.547	293	(299)
Fornecimento de eletricidade, gás, vapor e ar condicionado	7.797	55	(94)
Abastecimento de água	899	6	(15)
Construção	10.142	475	(314)
Comércio por atacado e a retalho	13.507	368	(324)
Transporte e armazenamento	8.744	195	(156)
Hotéis e restaurantes	7.025	141	(127)
Informação e comunicação	2.444	61	(51)
Atividades financeiras e de seguros	9.773	160	(176)
Atividades imobiliárias	11.061	280	(196)
Atividades profissionais, científicas e técnicas	4.774	191	(153)
Atividades administrativas e de serviços de apoio	2.997	39	(52)
Administração pública e defesa; segurança social obrigatória	947	0	(5)
Educação	457	46	(40)
Atividades de saúde e trabalho social	1.420	94	(83)
Atividades artísticas, recreativas e de entretenimento	820	50	(42)
Outras atividades de serviços	1.709	170	(231)
TOTAL	101.641	2.730	(2.427)

Concentração por qualidade de crédito

A metodologia aplicada para a atribuição da qualidade de crédito é baseada em:

- Instrumentos de rendimento fixo: com base no critério regulador bancário derivado da regulamentação CRD IV e CRR sobre requisitos de capital, em que, se estiverem disponíveis mais de duas notações de crédito, é escolhida a segunda melhor notação de entre as notações disponíveis. Neste contexto, por exemplo, em 31 de dezembro de 2020 e 2019, a classificação da dívida soberana espanhola está em A. Em 2018 estava em A-.
- Carteira de crédito: homologação de notações internas à metodologia da Standard & Poor's.

A concentração de risco por qualidade de crédito das exposições de risco de crédito associadas a instrumentos de dívida para o Grupo no final do exercício é a seguinte:

CONCENTRAÇÃO POR QUALIDADE DE CRÉDITO - 31-12-2020

(Milhões de euros)

	GRUPO (EX GRUPO SEGURADOR)										GRUPO SEGURADOR ***		
	AF A CUSTO AMORTIZADO						GARANTIAS FINANCEIRAS, COMPROMISSOS DE EMPRÉSTIMO E OUTROS COMPROMISSOS CONCEDIDOS						
	EMPRÉSTIMOS E ADIANTAMENTOS AOS CLIENTES				AF DETIDOS PARA	AF NÃO DESTINADOS	AF A JV COM OUTRO				AF DETIDOS PARA A	AF DISPONIVEIS	EMPRÉSTIMOS E CONTAS
	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3	VRD	NEGOCIAÇÃO *	NEGOCIAÇÃO **	RESULTADO GLOBAL	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3	NEGOCIAÇÃO *	PARA VENDA *	A COBRAR *
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**
Ajuste de valor por imparidade	(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			
Sem classificação	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**
Ajuste de valor por imparidade	(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**

CONCENTRAÇÃO POR QUALIDADE DE CRÉDITO - 31-12-2019

(Milhões de euros)

	GRUPO (EX GRUPO SEGURADOR)										GRUPO SEGURADOR ***		
	AF A CUSTO AMORTIZADO						GARANTIAS FINANCEIRAS, COMPROMISSOS DE EMPRÉSTIMO E OUTROS COMPROMISSOS CONCEDIDOS						
EMPRÉSTIMOS E ADIANTAMENTOS AOS CLIENTES					AF DETIDOS PARA	AF NÃO DESTINADOS	AF A JV COM OUTRO				AF DETIDOS PARA	AF DISPONIVEIS	EMPRÉSTIMOS E CONTAS A
	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3	VRD	NEGOCIAÇÃO *	NEGOCIAÇÃO **	RESULTADO GLOBAL	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3	NEGOCIAÇÃO *	PARA VENDA *	COBRAR *
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**
Ajuste de valor por imparidade	(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			
Sem classificação	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**
Ajuste de valor por imparidade	(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 Dívida
(**) Obrigatoriamente pelo justo valor através dos resultados
(***) Os ativos financeiros designados pelo justo valor através dos resultados não estão incluídos, pois incluem principalmente investimentos ligados ao funcionamento de produtos de seguros de vida quando o risco de investimento é assumido pelo titular da apólice (Unit-links).

CONCENTRAÇÃO POR QUALIDADE DE CRÉDITO - 31-12-2018

(Milhões de euros)

	GRUPO (EX GRUPO SEGURADOR)												GRUPO SEGURADOR ***		
	AF PELO CUSTO AMORTIZADO						GARANTIAS FINANCEIRAS, COMPROMISSOS DE EMPRÉSTIMO E OUTROS COMPROMISSOS CONCEDIDOS								
	EMPRÉSTIMOS E ADIANTAMENTOS AOS CLIENTES				AF DETIDOS PARA	AF NÃO DESTINADOS	AF A JV COM OUTRO				AF DETIDOS PARA A	AF DISPONIVEIS	EMPRÉSTIMOS E CONTAS		
	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3	VRD	NEGOCIAÇÃO *	NEGOCIAÇÃO **	RESULTADO GLOBAL	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3	NEGOCIAÇÃO *	PARA VENDA *	COBRAR *		
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		
Ajuste de valor por imparidade	(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					
Sem classificação	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		
Ajuste de valor por imparidade	(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 Dívida

(**)
Obrigatoriamente pelo justo valor através dos resultados

(***) Os ativos financeiros designados pelo justo valor através dos resultados não estão incluídos, pois incluem principalmente investimentos ligados ao funcionamento de produtos de seguros de vida quando o risco de investimento é assumido pelo titular da apólice (Unit-links).

115

Concentração por risco soberano

A posição de dívida soberana do Grupo está sujeita à política geral de assunção de riscos que assegura que todas as posições tomadas estão alinhadas com o perfil de risco alvo:

- A posição na dívida pública, regional e local está sujeita aos limites gerais estabelecidos para a concentração e risco do país. Especificamente, são estabelecidos procedimentos de controlo periódicos que impedem que sejam tomadas novas posições em países onde existe uma elevada concentração de risco, exceto com a aprovação expressa do nível de autorização competente.
- Para títulos de rendimento fixo, foi estabelecido um quadro para regular as características em termos de solvência, liquidez e localização geográfica de todas as emissões de rendimento fixo e qualquer outra operação de natureza semelhante que envolva o comprador a pagar em numerário e a assumir o risco de crédito do próprio emitente ou o das garantias associadas. Este controlo é efetuado na fase de aceitação de risco e ao longo da vida da posição de carteira.
- As posições em dívida pública da Sala de Tesouraria estão sujeitas ao quadro de controlo e aos limites da área de risco de mercado.

O risco de exposição direta ou garantida ao risco soberano é controlado de forma contínua com base em informação disponível publicamente, incluindo as notações das agências públicas. No final de 2020, todas estas exposições são apoiadas por soberanos cuja notação de crédito é grau de investimento (BBB- ou melhor), e não são estimados requisitos de cobertura para estas exposições.

Além disso, conforme detalhado no quadro "Exposição máxima ao risco de crédito" na Nota 3.3.1 do relatório anual consolidado, em 31 de dezembro de 2020, 2019 e 2018, e durante os períodos anuais terminados nessas datas, não houve ajustamentos de valor significativos aos valores representativos de dívida soberana.

Os valores registados da informação relevante em relação à exposição ao risco soberano do Grupo são apresentados nas seguintes tabelas:

117

EXPOSIÇÃO AO RISCO SOBERANO - 31-12-2020

(Milhões de euros)

		GRUPO (EX GRUPO SEGURADOR)					GRUPO SEGURADOR (***)	
PAÍS	VENCIMENTO RESIDUAL	AF PELO CUSTO AMORTIZADO	AF DETIDOS PARA NEGOCIAÇÃO	AF PELO JV COM OUTRO RESULTADO GLOBAL	AF NÃO DESTINADOS A NEGOCIAÇÃO*	PF DETIDOS PARA NEGOCIAR POSIÇÕES CURTAS	AF DISPONÍVEIS PARA VENDA	AF DETIDOS PARA NEGOCIAÇÃO
Espanha	Menos de 3 meses	2.059	1	1.760			140	213
	3 meses e 1 ano	5.185	221	1.198		(8)	1.689	132
	1 e 2 anos	4.500	53	5.008		(52)	1.358	
	2 e 3 anos	7.593	44	3.537	84	(49)	631	
	3 e 5 anos	4.298	36	1.688		(37)	5.166	
	5 e 10 anos	7.397	62	775		(53)	11.092	
	de 10 anos	1.151	25			(25)	31.537	
	TOTAL	32.183	442	13.966	84	(224)	51.613	345
Itália	3 meses e 1 ano	100	2				200	
	1 e 2 anos					(3)	30	
	2 e 3 anos		17			(11)	647	
	3 e 5 anos	438		266		(2)	318	
	5 e 10 anos	550	3	1.225		(4)	998	
	de 10 anos			61			4.080	
	TOTAL	1.088	22	1.552		(20)	6.273	
Portugal	Menos de 3 meses	7	20	50				128
	3 meses e 1 ano	541	85	151			2	4
	1 e 2 anos	332	1	132			34	47
	2 e 3 anos	617	8				23	
	3 e 5 anos	451	6	321			53	
	5 e 10 anos	834	32			(5)	262	
	de 10 anos	529						
	TOTAL	3.311	152	654		(5)	374	179
Restantes **	Menos de 3 meses	370						
	3 meses e 1 ano						9	
	1 e 2 anos	5		1			1	
	2 e 3 anos	4					2	
	3 e 5 anos	101					2	
	5 e 10 anos	25					14	
	de 10 anos	78					33	
	TOTAL	583					61	
TOTAL PAÍSES		37.165	616	16.172	84	(249)	58.321	524
Dos quais: Valores representativos de dívida		21.165	616	16.172	84		58.321	524

AF: Ativos Financeiros; PF: Passivo Financeiro; JV: Justo Valor
(*) Obrigatoriamente pelo justo valor através dos resultados
(**) A exposição ao Reino Unido não é significativa.
(***) Os ativos financeiros designados pelo justo valor através dos resultados não estão incluídos, pois incluem principalmente investimentos ligados ao funcionamento de produtos de seguros de vida quando o risco de investimento é assumido pelo titular da apólice (Unit-links).

118

EXPOSIÇÃO AO RISCO SOBERANO - 31-12-2019

(Milhões de euros)

	GRUPO (EX GRUPO SEGURADOR)					GRUPO SEGURADOR (***)	
PAÍS	AF PELO CUSTO AMORTIZADO	AF DETIDOS PARA NEGOCIAÇÃO	AF PELO JV COM OUTRO RESUTALDO GLOBAL	AF NÃO DESTINADOS A NEGOCIAÇÃO*	PF DETIDOS PARA NEGOCIAR POSIÇÕES CURTAS	AF DISPONÍVEIS PARA NEGOCIAÇÃO	AF DETIDOS PARA VENDA
Espanha	22.255	365	10.173	112	(348)	49.977	487
Itália	501	108	2.509		(53)	5.501	
Portugal	1.871	6	590			166	506
EUA			923				
Restantes **	472		1			65	
TOTAL PAÍSES	**25.099**	**479**	**14.196**	**112**	**(401)**	**55.709**	**993**
Dos quais: Valores representativos de dívida	17.389	479	14.196	63		55.709	993

AF: Ativos Financeiros; PF: Passivo Financeiro; JV: Justo Valor
(*) Obrigatoriamente pelo justo valor através dos resultados.
(**) A exposição ao Reino Unido não é significativa.
(***) Os ativos financeiros designados pelo justo valor através dos resultados não estão incluídos, pois incluem principalmente investimentos ligados ao funcionamento de produtos de seguros de vida quando o risco de investimento é assumido pelo titular da apólice (Unit-links).

EXPOSIÇÃO AO RISCO SOBERANO - 31-12-2019

(Milhões de euros)

	GRUPO (EX GRUPO SEGURADOR)					GRUPO SEGURADOR (***)	
PAÍS	AF PELO CUSTO AMORTIZADO	AF DETIDOS PARA NEGOCIAÇÃO	AF PELO JV COM OUTRO RESUTALDO GLOBAL	AF NÃO DESTINADOS A NEGOCIAÇÃO*	PF DETIDOS PARA NEGOCIAR POSIÇÕES CURTAS	AF DISPONÍVEIS PARA NEGOCIAÇÃO	AF DETIDOS PARA VENDA
Espanha	22.106	605	14.194	273	(331)	44.262	393
Itália	502	17	1.342		(16)	3.959	2
Portugal	1.093	8	791			17	547
EUA			880				
Restantes **	380		1			67	
TOTAL PAÍSES	**24.081**	**630**	**17.208**	**273**	**(347)**	**48.305**	**942**
Dos quais: Valores representativos de dívida	17.060	630	17.208	273	(347)	48.305	942

AF: Ativos Financeiros; PF: Passivo Financeiro; JV: Justo Valor
(*)Obrigatoriamente pelo justo valor através dos resultados.
(**) A exposição ao Reino Unido não é significativa.
(***) Os ativos financeiros designados pelo justo valor através dos resultados não estão incluídos, pois incluem principalmente investimentos ligados ao funcionamento de produtos de seguros de vida quando o risco de investimento é assumido pelo titular da apólice (Unit-links).

119

Informações relativas ao financiamento para construção e promoção imobiliária, compra de casas e bens adquiridos em pagamento de dívidas

Apresentam-se a seguir informações relevantes sobre o financiamento para a promoção imobiliária, compra de casas e bens adquiridos em pagamento de dívidas.

Financiamento para construção e promoção imobiliária

O financiamento para promotores e promoções, incluindo promoções realizadas por não promotores, para empresas em Espanha é o seguinte:

FINANCIAMENTO PARA CONSTRUÇÃO E PROMOÇÃO IMOBILIÁRIA

(Milhões de euros)

	31-12-2020		31-12-2019		31-12-2018	
	MONTANTE TOTAL	*DOS QUAIS: DUVIDOSOS*	MONTANTE TOTAL	*DOS QUAIS: DUVIDOSOS*	MONTANTE TOTAL	*DOS QUAIS: DUVIDOSOS*
Montante bruto	5.467	380	5.766	442	6.004	*862*
Ajustes de valor por imparidade	(234)	(142)	(208)	(135)	(428)	*(347)*
QUANTIA ESCRITURADA	5.233	238	5.558	307	5.576	*515*
Excesso de exposição bruta sobre o máximo montante máximo recuperável de garantias efetivas	858	125	848	148	897	*354*
Pró-memória: ativos falhados	*1.969*		*2.387*		*2.784*	
Pró-memória: Empréstimos e adiantamentos a clientes, excluindo a administração pública (empresas em Espanha) (quantia escriturada)	*193.667*		*186.645*		*185.670*	

A distribuição por tipo de garantia de financiamento para promotores e promoções, incluindo as promoções realizadas por não promotores, negócios em Espanha é demonstrada abaixo:

FINANCIAMENTO PARA PROMOTORES E PROMOÇÕES POR TIPO DE GARANTIA

(Milhões de euros)

	MONTANTE BRUTO		
	31-12-2020	31-12-2019	31-12-2018
Sem garantia hipotecária	**548**	**562**	**477**
Com garantia hipotecária	**4.919**	**5.204**	**5.527**
Edifícios acabados e outras construções	3.294	3.370	3.774
Habitação	2.250	2.277	2.556
Resto	1.044	1.093	1.218
Edifícios e outras construções em construção	1.251	1.370	1.185
Habitação	1.158	1.306	1.056
Resto	93	64	129
Solo	374	464	568
Terrenos urbanos consolidados	193	351	346
Resto dos solos	181	113	222
TOTAL	5.467	5.766	6.004

Segue-se a análise em pormenor das garantias financeiras concedidas em relação à construção e promoção imobiliária, que reflete o nível máximo de exposição ao risco de crédito, sendo o montante que o Grupo teria de pagar se a garantia fosse executada.

120
CML

GARANTIAS FINANCEIRAS
(Milhões de euros)

	31-12-2020	31-12-2019	31-12-2018
Garantias financeiras concedidas no âmbito da construção e da promoção imobiliária	**105**	**107**	**93**
Montante registado no lado do passivo do balanço			0

São fornecidas abaixo informações sobre as garantias recebidas para operações de financiamento de promoção imobiliária com base na classificação do risco de insolvência do cliente:

GARANTIAS RECEBIDAS COMO GARANTIA PARA OPERAÇÕES DE PROMOÇÃO IMOBILIÁRIA *
(Milhões de euros)

	31-12-2020	31-12-2019	31-12-2018
Valor das garantias reais*	**12.454**	**13.362**	**13.471**
Dos quais: assegura riscos duvidosos	*738*	*810*	*1.383*

(*) Este é o montante máximo de garantia efetiva que pode ser considerado para efeitos de cálculo da imparidade, ou seja, o valor justo estimado dos imóveis de acordo com a última avaliação disponível ou a sua atualização com base nas disposições dos regulamentos aplicáveis em vigor. As restantes garantias também estão incluídas, tais como o valor atual das garantias prestadas nessa data, não incluindo, portanto, garantias pessoais.

Financiamento doméstico para compra de habitação

O detalhe dos empréstimos às famílias para a compra de casas, negócios em Espanha, e do financiamento anual concedido para a compra de casas a partir de regularizações de empréstimos no final desses exercícios, é o seguinte:

EMPRÉSTIMOS CONCEDIDOS PARA O FINANCIAMENTO DE COMPRADORES DE HABITAÇÃO A PARTIR DE REGULARIZAÇÕES DE CRÉDITO
(Milhões de euros)

	2020	2019	2018
Financiamento concedido anualmente	166	190	527
Percentagem média financiada	94%	92%	90%

A repartição nestas datas dos empréstimos às famílias para a aquisição de habitação com garantia hipotecada de acordo com a percentagem que o risco total representa do montante da última avaliação disponível (LTV) é a seguinte:

EMPRÉSTIMOS ÀS FAMÍLIAS PARA A COMPRA DE HABITAÇÃO PELO LTV *
(Milhões de euros)

	31-12-2020		31-12-2019		31-12-2018	
	MONTANTE BRUTO	*DO QUAL: DUVIDOSO*	MONTANTE BRUTO	*DO QUAL: DUVIDOSO*	MONTANTE BRUTO	*DO QUAL: DUVIDOSO*
Sem hipoteca imobiliária	**639**	**8**	**662**	**11**	**762**	**12**
Com hipoteca imobiliária, por intervalos 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

(*) Inclui financiamento para a compra de casa própria concedido pelas filiais Unión de Creditos para la Financiación Inmobiliaria EFC, SAU (Credifimo) e Corporación Hipotecaria Mutual.
(**) LTV calculado de acordo com as últimas avaliações disponíveis. São atualizados para operações duvidosas, de acordo com os regulamentos em vigor.

121
CNMV

Risco de contraparte gerado por operações de derivados, operações de recompra, empréstimo de títulos e operações de liquidação diferida

Controlo e medição do risco de contraparte

O risco de contraparte, como parte do risco de crédito, quantifica as perdas decorrentes do potencial incumprimento da contraparte e antes da liquidação final dos fluxos de caixa. É calculado para operações de derivados, operações com compromissos de recompra ou de empréstimo de títulos e operações de liquidação diferida.

O Grupo dispõe de um quadro interno para a concessão de novas operações envolvendo risco de contraparte que permite tomar decisões rápidas relativamente à aceitação deste risco, tanto para as contrapartes financeiras como para outras. No caso de operações com instituições financeiras, o Grupo tem um sistema de concessão de linhas de crédito num quadro interno aprovado pela Comissão de Risco Global, cuja exposição máxima autorizada ao risco de crédito com uma instituição (incluindo o risco de contraparte) é determinada por um cálculo baseado principalmente nas notações das instituições e numa análise das suas demonstrações financeiras. Este quadro também inclui o modelo para determinar limites e calcular o consumo de risco com entidades de contrapartes centrais (ECC). Em operações com outras contrapartes, incluindo clientes de retalho, as operações de derivados ligadas a uma aplicação de ativos (cobertura de risco de taxa de juro em empréstimos) são aprovadas em conjunto com a aplicação. Todas as outras operações são aprovadas com base no cumprimento do limite de risco atribuído ou com base na sua análise individual. A aprovação das operações é da responsabilidade das áreas de risco encarregadas da análise e aprovação.

A definição de limites de risco de contraparte é complementada por limites internos de concentração, principalmente risco país e grandes exposições.

O risco de contraparte relacionado com operações de derivados está quantitativamente associado ao seu risco de mercado, uma vez que o montante devido pela contraparte deve ser calculado com base no valor de mercado das operações organizadas e no seu valor potencial futuro (possível evolução do seu valor numa situação de preços de mercado extremos, de acordo com a série histórica conhecida de tendências de preços de mercado). Além disso, a exposição de crédito equivalente de derivados é entendida como a perda potencial máxima durante a vida das operações que o banco poderia incorrer se a contraparte entrasse em incumprimento a qualquer momento no futuro. Para o seu cálculo, o Grupo aplica simulação Monte Carlo, com efeito de carteira e compensação de posições (se aplicável) com um intervalo de confiança de 95%, com base em modelos estocásticos que têm em conta a volatilidade do subjacente e todas as características das operações.

Nos acordos de recompra e empréstimos de títulos, a exposição ao risco de contraparte do Grupo é calculada como a diferença entre o valor de mercado dos títulos/efetivos atribuídos à contraparte e o valor de mercado do efetivo/títulos recebidos da contraparte como garantia, tendo em conta os ajustamentos de volatilidade aplicáveis em cada caso.

Além disso, é tido em conta o efeito atenuante das garantias recebidas ao abrigo dos contratos de colateral. Em geral, a metodologia de cálculo da exposição ao risco de contraparte acima descrita é aplicada tanto no momento da admissão de novas operações como nos cálculos recorrentes nos dias subsequentes.

No ambiente de contraparte financeira, o risco de contraparte do Grupo é controlado através de um sistema integrado que fornece informações em tempo real sobre o limite de exposição disponível com qualquer contraparte, produto e prazo. Para as restantes contrapartes, o controlo do risco de contraparte é efetuado em aplicações empresariais, nas quais são armazenados tanto os limites das linhas de risco dos derivados (se existirem) como a exposição de crédito dos derivados e dos depósitos.

Mitigação do risco de contraparte

As principais políticas e técnicas de atenuação do risco de contraparte utilizadas como parte da gestão quotidiana das exposições a instituições financeiras envolvem a utilização de:

- Contratos ISDA / CMOF. Contratos-quadro *standard* para cobrir operações globais de derivados com uma contraparte. As suas cláusulas incluem explicitamente a possibilidade de compensar os fluxos de cobrança e pagamentos pendentes entre as partes para todas as operações de derivados por elas abrangidas.
- Contratos CSA / Anexo III do CMOF. Trata-se de acordos pelos quais as partes se comprometem a fornecer garantias (geralmente um depósito em numerário) como garantia para cobrir a posição de risco de contraparte líquido decorrente dos produtos derivados contratados entre elas, com base num acordo prévio de compensação incluído nas cláusulas dos contratos ISDA ou CMOF.

122

- Contratos GMRA / CME / GMSLA (operações com compromissos de recompra ou empréstimo de títulos). Trata-se de acordos pelos quais as partes se comprometem a fornecer garantias para cobrir a posição líquida de risco de contraparte decorrente do desvio que possa ocorrer entre o valor do montante acumulado da compra e venda simultânea de títulos e o seu valor de mercado.
- Cláusulas *break-up*. Disposições que permitem, após um certo período de vida do derivado, a sua rescisão antecipada por decisão livre de uma das partes. Permitem mitigar o risco de contraparte reduzindo a duração efetiva das operações sujeitas à cláusula, ou, em alternativa, reduzindo o risco de contrapartida da contraparte.
- Sistemas de liquidação entre entrega e pagamento. Isto elimina o risco de liquidação com uma contraparte, uma vez que a compensação e liquidação de uma operação são realizadas em simultâneo e de forma indissociável. O sistema de liquidação CLS é particularmente relevante, uma vez que permite ao Grupo assegurar a entrega versus pagamento quando há simultaneamente recolha e fluxos de pagamento em diferentes moedas.
- Entidades de Contrapartida Central (ECC). A utilização de EEC em operações com derivados e acordos de recompra atenua o risco de contrapartida associado, uma vez que estas entidades desempenham funções de interposição por conta própria entre as duas entidades envolvidas na operação, assumindo o risco de contraparte. Os regulamentos do EMIR estabelecem, entre outras coisas, a obrigação de compensar certos contratos de derivados OTC nestas Contrapartes Centrais, bem como de notificar todas as operações efetuadas.
- Para as contrapartes não financeiras, as técnicas de mitigação do risco de contraparte envolvem a utilização de: contratos ISDA/CMOF, contrato CSA/CMOF Anexo III e cláusulas de *break-up*, bem como a constituição de garantias financeiras e a utilização de garantias emitidas por contrapartes de melhor qualidade de crédito do que a contraparte original da operação.

O Grupo aplica acordos de garantia principalmente com instituições financeiras. A quantificação do risco é efetuada frequentemente, geralmente diariamente, através da avaliação de todas as operações pendentes sujeitas ao acordo-quadro de garantia a preços de mercado, o que implica a revisão e, se necessário, a modificação da garantia a ser prestada pelo devedor. Por outro lado, o impacto sobre as garantias no caso hipotético de uma descida do *rating* do Grupo não seria significativo porque a maioria dos acordos de garantia não preveem deduções relacionadas com o seu *rating*.

Risco associado à carteira de participadas

O risco associado aos investimentos em ações (ou "investidos"), que por normas regulamentares faz parte do risco de crédito para investimentos que não estão classificados na carteira detida para negociação, mas que no Catálogo de Risco Corporativo tem a sua própria entidade como componente do risco de imparidade de outros ativos, reside na possibilidade de incorrer em perdas ou reduzir a solvência do Grupo em resultado de movimentos adversos nos preços de mercado, possíveis vendas ou insolvência de investimentos feitos através de instrumentos de capital com um horizonte de médio e longo prazo.

O tratamento metodológico para o consumo de capital de cada investimento dependerá: i) da classificação contabilística do investimento, para investimentos classificados na carteira pelo justo valor com outro resultado global, o cálculo é efetuado *a priori* utilizando o modelo interno VaR; e ii) da estratégia de permanência, para aqueles investimentos em que existe uma estratégia de permanência a longo prazo e, em alguns casos, existe uma ligação a longo prazo na sua gestão, o risco de crédito é o mais relevante, pelo que a abordagem PD/LGD é aplicada sempre que possível. Se os requisitos para a utilização dos métodos acima mencionados não forem cumpridos ou se a informação disponível for insuficiente, é aplicado o método simples de ponderação de risco, de acordo com os regulamentos em vigor. Não obstante o acima exposto, para certos casos previstos na regulamentação, correspondentes a investimentos financeiros, o consumo de capital está sujeito a deduções no capital próprio ou a uma ponderação fixa de 250%.

Em termos de gestão, o controlo financeiro e análise dos principais investidos é efetuado por especialistas dedicados exclusivamente ao acompanhamento da evolução dos dados económicos e financeiros, bem como à compreensão e alerta para as mudanças regulamentares e dinâmicas competitivas nos países e setores em que estes investidos operam. Estes analistas também estabelecem a ligação com os departamentos de Relações com Investidores das empresas participadas e recolhem as informações necessárias, incluindo relatórios de terceiros (por exemplo, bancos de investimento ou agências de *rating*), a fim de ter uma perspetiva global dos possíveis riscos para o valor das participações.

Como regra geral nas participações mais significativas, esta análise atualiza de forma recorrente tanto as previsões como os dados reais sobre a contribuição das participadas para a demonstração de resultados e o capital próprio (quando aplicável). Nestes processos, uma perspetiva de mercado de ações é partilhada com a Alta Direção, bem como a perspetiva dos analistas (recomendações, preços alvo, *ratings*, etc.) sobre as empresas cotadas, o que facilita um contraste recorrente com o mercado.

124 CNMV

DETALHE DA MORATÓRIA - 31-12-2020 *

(Milhões de euros)

		MONTANTE			CLASSIFICAÇÃO POR STAGE			EXPIRAÇÃO	
	NÚMERO DE OPERAÇÕES	TOTAL	DO QUAL: ESPANHA	DO QUAL: PORTUGAL	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3	< 6 MESES	6-12 MESES
Administrações Públicas	**4**	**32**		***32***	**32**				**32**
Sociedades não financeiras e empresários individuais (atividade empresarial não financeira)	**37.774**	**3.667**	**904**	**2.763**	**2.800**	**758**	**109**	**422**	**3.245**
Construção e promoção imobiliária (incluindo terrenos)	277	212	*54*	*158*	174	32	6	16	196
Construção de obras civis	1.554	106	*1*	*105*	82	23	1	1	105
Outros fins	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*
PMEs e empresários individuais	*34.751*	*2.790*	*693*	*2.097*	*2.146*	*542*	*102*	*404*	*2.386*
Restantes agregados	**183.129**	**10.658**	**7.834**	**2.824**	**6.371**	**3.720**	**567**	**8.867**	**1.791**
Moradias	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
Outros fins	26.881	1.281	*1.281*		563	562	156	1.233	48
OPERAÇÕES TOTAIS EM VIGOR	220.907	14.357	*8.738*	*5.619*	9.203	4.478	676	9.289	5.068
MORATÓRIAS EM ANÁLISE	21	1	*1*						
TOTAL MORATÓRIAS	220.928	14.358	*8.739*	*5.619*					

(*) Estão incluídas as operações do RDL 8/2020, RDL 11/2020, RDL 25/2020, RDL 26/2020, Decreto-Lei 10-J/2020 (Portugal) e Acordo Setorial.

DETALHE DO FINANCIAMENTO COM GARANTIA PÚBLICA - 31-12-2020

(Milhões de euros)

	ESPANHA (ICO)	PORTUGAL	TOTAL
Administrações Públicas	**6**		**6**
Sociedades não financeiras e empresários individuais (atividade empresarial não financeira)	**12.634**	**551**	**13.185**
Construção e promoção imobiliária (incluindo terrenos)	41	1	42
Construção de obras civis	974	36	1.010
Outros fins	11.619	514	12.133
Grandes empresas	2.686	26	2.712
PMEs e empresários individuais	8.933	488	9.421
TOTAL	12.640	551	13.191

Neste contexto, no que diz respeito aos princípios de estimativa das perdas de crédito esperadas para efeitos de determinação das indemnizações por perda de risco de crédito, são dignas de nota as seguintes considerações:

- Tratamento do aumento significativo do risco de crédito (SICR):
  Os critérios recorrentes para a determinação de um aumento significativo do risco de crédito foram reforçados, tendo em consideração outros critérios para além dos do quadro recorrente. Especificamente, foram incluídos critérios adicionais nos clientes em que os mecanismos de apoio às empresas e famílias (moratórias gerais e financiamento com garantia do Estado, principalmente) podem ter afetado a sua classificação segundo os critérios gerais, quer devido à menor carga financeira suportada pelos mutuários no segmento individual, quer por outras razões, tais como o desfasamento temporal entre o efeito da COVID-19 e a formulação e apresentação das contas anuais das empresas. Trata-se de uma sobreposição transitória sobre os critérios do SIRC, que será revista à medida que o ambiente evolui.
  Em nenhum caso a concessão de ajuda significou uma melhoria na classificação contabilística das exposições, nem foram suspensos ou flexibilizados os procedimentos normais de gestão contabilística da imparidade de crédito.

- Tratamento das moratórias previstas:

  As moratórias legislativas acima mencionadas obrigam as instituições financeiras a suspender o pagamento da prestação (amortização do capital e pagamento de juros) por um período especificado.

123

Impacto COVID-19

No contexto específico da COVID-19 (ver Nota 3.1), o Grupo está a responder às necessidades de financiamento do setor público, decorrentes de um contexto excecional, ao mesmo tempo que continua a monitorizar o nível de exposição e a apetência pelo risco do Grupo neste segmento.

Em relação ao setor privado em Espanha, o CaixaBank está a complementar as moratórias legislativas com outros acordos, principalmente de natureza setorial. Também é de salientar o esforço feito para garantir a implementação das novas linhas de garantia do ICO (Instituto de Crédito Oficial) ao abrigo dos RDL 8/2020 e 25/2020, que o CaixaBank também está a alargar através de capital de exploração e linhas de financiamento especiais, entre outras.[9]

Outras disposições extraordinárias implementadas pelo Grupo são as derivadas do RDL 25/2020 e 26/2020 sobre medidas urgentes de apoio à reativação económica e ao emprego, com especial destaque para a primeira, no setor do turismo e do automóvel e, a segunda, no setor dos transportes e da habitação. Incluem medidas económicas, incluindo uma nova linha de garantias às empresas e aos trabalhadores independentes para a realização de investimentos e moratórias específicas (para o financiamento de propriedades utilizadas para atividades turísticas, veículos utilizados para o transporte público de passageiros em autocarro e transporte público de bens, entre outros). Do mesmo modo, o RDL 26/2020 prorroga o prazo para requerer moratórias hipotecárias e não hipotecárias (RDL 8/2020 e RDL 11/2020) até 29 de setembro de 2020, desde que o devedor se encontre numa situação de vulnerabilidade superveniente.

O período inicialmente estabelecido para a concessão destas garantias terminou em 31 de dezembro de 2020, em conformidade com as disposições iniciais dos regulamentos da União Europeia em matéria de auxílios estatais. No entanto, na quarta alteração do Quadro temporário de auxílios estatais, a União Europeia prorrogou o período de disponibilidade das garantias concedidas ao abrigo do mesmo até 30 de junho de 2021, e a regulamentação espanhola foi alinhada com este novo período pelo RDL 34/2020, que estabelece a mesma data de 30 de Junho de 2021 como prazo para a concessão de garantias públicas para satisfazer as necessidades de liquidez dos trabalhadores independentes e das empresas, modificando assim as disposições do RDL 8/2020, de 17 de março, e do RDL 25/2020, de 3 de julho. Além disso, RDL 34/2020 prevê a prorrogação, para os devedores que cumpram certos requisitos, de até 3 anos adicionais do prazo máximo de vencimento dos empréstimos com garantia pública concedidos ao abrigo do RDL 8/2020, que será acompanhado de uma prorrogação para o mesmo prazo da garantia pública (desde que o total da operação garantida não exceda 8 anos a partir da data da formalização inicial da operação). Os novos empréstimos subsequentemente concedidos ao abrigo desta linha veriam também o prazo máximo aumentado para 8 anos. Prevê igualmente, no que respeita aos empréstimos com garantia concedida ao abrigo dos RDL 8/2020 e 25/2020, a prorrogação do período de carência no pagamento do capital do empréstimo garantido por um máximo de 12 meses, estabelecendo assim um período máximo de carência total de 24 meses.

No caso de Portugal, o BPI também implementou as suas próprias medidas extraordinárias para fazer face ao impacto da COVID-19 aprovada ao abrigo do Decreto-Lei 10-J/2020 emitido pelo governo português. Estas medidas contemplam ações de natureza semelhante às descritas acima no contexto espanhol.

O financiamento garantido pelo setor público foi tratado para fins contabilísticos da mesma forma que qualquer financiamento com uma garantia financeira; esta garantia foi tomada em consideração apenas para efeitos de cálculo da perda esperada na operação. O custo da garantia financeira foi considerado como um custo incremental diretamente atribuível às operações, e, portanto, envolve a acumulação de uma taxa de juro efetiva mais baixa sobre a operação; nenhum tipo de subsídio ou auxílio público foi registado, nem foi reconhecido qualquer efeito fiscal ao abrigo da IAS 12.

De seguida, detalham-se as operações de financiamento com garantia pública e das operações de moratória pendentes:

[9] A existência de garantias, fiadores ou outras garantias não impede que a operação seja classificada como *stage* 2 se for considerada prejudicada pela aplicação dos limiares absolutos e relativos estabelecidos pelo Grupo para a identificação do SICR. Contudo, estas garantias, fiadores ou outras garantias são tomadas em consideração na estimativa das perdas esperadas, dependendo da natureza e montante das garantias ou da qualidade de crédito dos fiadores.

125

As autoridades governamentais definiram os requisitos que, se cumpridos pelo beneficiário, implicam a concessão de moratórias pelo Grupo sobre o pagamento de capital ou juros sobre as várias linhas de crédito que os clientes possam ter organizado. As características específicas destes programas têm variado entre Espanha e Portugal:

- No caso da Espanha, a autoridade estabeleceu critérios objetivos para a concessão de períodos de carência de capital e juros sobre empréstimos garantidos por hipoteca e empréstimos não hipotecários (incluindo cartões de crédito) por um período entre 3 e 6 meses, dependendo da operação. Aos clientes que solicitaram a medida e cumpriram e acreditaram os critérios acima mencionados foi concedido um diferimento automático sem juros das prestações que teriam sido acumuladas durante o período de suspensão. Uma vez terminado este período, as obrigações dos contratos são retomadas. No caso de empréstimos hipotecários, a data de vencimento acordada do contrato foi prorrogada em resultado da suspensão pela duração da suspensão, e no caso de empréstimos não hipotecários (incluindo cartões de crédito), o montante das prestações mensais suspensas é exigido no final do período de suspensão.

  Para fins contabilísticos, a aplicação das medidas governamentais foi considerada pelo Grupo como uma alteração qualitativa significativa que resulta numa modificação contratual. Em conformidade com o quadro contabilístico NIIF-9, se a entidade rever as suas estimativas de receitas (excluindo alterações nas perdas esperadas), a quantia escriturada do ativo financeiro deve ser ajustada para refletir os fluxos de caixa contratuais revistos descontados à taxa de juro efetiva original do instrumento financeiro. O efeito do ajustamento é reconhecido como rendimento ou despesa nos lucros ou prejuízos. Consequentemente, o Grupo calculou este efeito (geralmente referido como *modification gain and loss*, que reflete a melhor estimativa da perda económica na operação) e reconheceu-o imediatamente na declaração de rendimentos, que em 31 de dezembro de 2020 ascendia a 48 milhões de euros. Este ajustamento da quantia escriturada dos ativos financeiros afetados é revertido ao longo dos 3 ou 6 meses da moratória através da margem de interesses.

  No caso de Portugal, as medidas governamentais consistiram também em conceder períodos de carência sobre capital e juros, ou apenas capital, à escolha do cliente, a indivíduos (empréstimos para a compra de residências principais) e empresas, com duas diferenças principais em relação a Espanha. Primeiro, as moratórias são prorrogadas por um período máximo de 12 meses, até 31 de março de 2021. Uma vez expirado este período, o novo plano de pagamento será revisto com os clientes, prolongando o prazo das operações pelos meses que a moratória durou. Em segundo lugar, as medidas adotadas em Portugal não implicaram uma perda económica para o Grupo como juros acumulados durante o período da moratória sobre os montantes diferidos (capital ou juros), portanto, para efeitos contabilísticos, a modificação contratual não implica um ajustamento da quantia escriturada dos ativos financeiros ou o reconhecimento de qualquer *modification gain and loss*.

- Identificação de operações refinanciadas:
  Identificação de operações refinanciadas:
  No final de 31 de dezembro, a maior parte das operações que sofreram modificações contratuais estão confinadas ao âmbito das moratórias, tanto legislativas como setoriais, que visam evitar um impacto económico prolongado para além da crise sanitária, por ocasião da COVID-19.
  Dado que as moratórias legislativas e setoriais se baseiam, respetivamente, na aplicação da legislação e num acordo nacional que é aplicado de forma ampla e homogénea no setor, estão reunidas as condições para não exigir que a operação seja marcada como refinanciamento ou reestruturação das operações dos mutuários que, embora apresentando dificuldades de liquidez, não apresentavam qualquer deterioração da sua solvência antes da COVID-19.
  As operações acima mencionadas permaneceram classificadas como normais (*stage* 1) na medida em que não havia dúvidas razoáveis quanto ao seu reembolso e não se verificou um aumento significativo do risco de crédito.

- Atualização dos cenários macroeconómicos:
  As autoridades contabilísticas e prudenciais emitiram recomendações em relação à manutenção de um nível adequado de provisões, considerando o ambiente macroeconómico altamente incerto gerado pela COVID-19.
  Neste contexto, o Grupo tomou em consideração cenários macroeconómicos de gravidade variável, coerentes com os processos de planeamento internos (ver Nota 3.4.1 - Incorporação de informação prospetiva em modelos de perdas esperadas). Estes cenários foram verificados e estão alinhados com os emitidos pelos organismos oficiais, seguindo a recomendação do Banco Central Europeu na sua carta de 1 de abril de 2020.
  Esta atualização, com base nos modelos de provisionamento existentes e numa abordagem prudente, foi um ajuste contabilizado (*Post Model Adjustment*) de 1,252 milhões de euros em 31 de dezembro de 2020, sob a forma de um fundo genérico. Esta metodologia de estimativa tem uma vocação temporária (associada à incerteza e efeitos da pandemia) baseia-se nas diretrizes emitidas pelos supervisores e reguladores no ambiente pandémico e é apoiada por processos devidamente documentados sujeitos a uma governação rigorosa. A este respeito, este fundo genérico será revisto no futuro à medida que novas informações se tornarem disponíveis e as incertezas do impacto real da crise sanitária forem reduzidas.

3.4.2. Risco de imparidade de outros ativos

O risco de imparidade de outros ativos está relacionado com a redução da quantia escriturada dos investimentos de capital do Grupo e dos ativos não financeiros, em particular:

- Participações acionistas: posições que compõem a carteira de participações do Grupo, excluindo aquelas sobre as quais o Grupo exerce controlo. Estas posições podem resultar de decisões explícitas de gestão para tomar uma posição ou da integração de outras entidades ou ser o resultado de uma reestruturação ou execução de garantias no âmbito de uma transação originalmente de crédito (ver Nota 3.4.1).
- Ativos materiais: a principal contribuição é feita pelos ativos imobiliários, tanto para uso próprio como para os ativos hipotecados disponíveis para venda e arrendamento. Os ativos hipotecados são detidos principalmente pela subsidiária imobiliária do Grupo, BuildingCenter, S.A.U. A avaliação dos ativos hipotecados está em conformidade com os regulamentos atuais do setor.
- Ativos incorpóreos: incluem principalmente *goodwill* gerado em combinações de negócios, atribuído a uma das unidades geradoras de caixa do Grupo, *software* e outros ativos incorpóreos com vidas úteis finitas.
- Ativos fiscais: principalmente ativos fiscais diferidos gerados por diferenças temporárias entre os critérios de alocação de lucros contabilísticos e tributáveis, bem como créditos fiscais para deduções e reportes de prejuízos fiscais gerados tanto no Grupo como em processos de integração (tanto os decorrentes da própria empresa integrada como os gerados em exercícios de Purchase Price Allocation).

A *fim de gerir* o risco, é revisto o cumprimento das políticas, bem como a monitorização contínua das diferentes métricas, *limites* de risco e a execução eficaz dos controlos estabelecidos. Do mesmo modo, é realizada uma análise e revisão de testes de *imparidade* e recuperabilidade com base em metodologias geralmente aceites.

3.4.3. Risco atuarial

Descrição geral

O quadro regulamentar europeu de referência para as entidades seguradoras, conhecido como Solvência II, é transferido para o sistema jurídico espanhol através da Lei 20/2015 e do Decreto Real 1060/2015, conhecidos, respetivamente, como "LOSSEAR" e "ROSSEAR". Este quadro é complementado pelas normas técnicas aprovadas pela Comissão Europeia (ITS), que são diretamente aplicáveis, e pelas orientações publicadas pela EIOPA, que foram adotadas pela Direcção-Geral de Seguros e Fundos de Pensões (DGSFP) como suas.

O risco atuarial é inerente à atividade de subscrição de produtos de seguros, que dentro do Grupo CaixaBank está centralizada no subgrupo de empresas liderado pela VidaCaixa.

Em conformidade com a Diretiva Europeia Solvência II, o risco atuarial é definido no Catálogo de Risco Corporativo como o risco de perda ou de alteração adversa no valor dos compromissos assumidos ao abrigo de contratos de seguros ou de pensões com clientes ou colaboradores em resultado de divergências entre a estimativa das variáveis atuariais utilizadas na fixação de preços e reservas e o seu desempenho efetivo.

Para além da atividade de subscrição, o risco atuarial também resulta das obrigações das empresas do Grupo em matéria de pensões de reforma definidas para os seus colaboradores. No CaixaBank, os riscos inerentes a estes acordos são geridos no Grupo VidaCaixa através da celebração de contratos de seguro, enquanto no Banco BPI são instrumentados através de um fundo de pensões gerido pelo BPI Vida e Pensões, também parte do Grupo VidaCaixa.

Em geral, a gestão do risco atuarial visa manter a capacidade de pagar os compromissos dos segurados, otimizar a margem técnica e preservar o valor económico do balanço dentro dos limites estabelecidos no Quadro de Apetência pelo Risco.

Ciclo de risco atuarial

Monitorização e medição do risco atuarial

Os riscos atuariais assumidos nos compromissos são geridos e controlados conjuntamente com os ativos financeiros adquiridos *para os cobrir*, pelo que a consideração do risco atuarial inclui a consideração dos riscos financeiros associados a estes *ativos de* forma consistente com a gestão global do balanço (ativo e passivo).

A fim de assegurar uma gestão adequada do risco, o CaixaBank tem uma Política Corporativa de Gestão do Risco Financeiro-Atuarial que estabelece os princípios corporativos, o quadro de governação, o quadro de controlo e o quadro de informação aplicável a todas as empresas do Grupo com exposição a estes riscos. Além disso, as empresas do Grupo VidaCaixa têm as suas próprias políticas e quadros de gestão do risco financeiro-atuarial que servem para desenvolver esta Política Empresarial.

A gestão do risco atuarial estabelecido nestas apólices visa assegurar a estabilidade a longo prazo dos fatores atuariais que afetam a evolução técnica dos produtos de seguros subscritos. Os fatores de risco atuarial incluem os riscos de mortalidade e longevidade nas linhas de seguro de vida, onde a VidaCaixa incorpora um modelo interno parcial na sua gestão que proporciona uma visão mais precisa do perfil de risco do grupo segurado, e o rácio de sinistros nas linhas distintas das de seguro vida.

A este respeito, a Política de Subscrição e Reserva da VidaCaixa identifica para cada linha de negócio os diferentes parâmetros utilizados para a aceitação do risco, a sua gestão, medição, precificação e finalmente para a avaliação e constituição das reservas das apólices constituídas no âmbito do processo de subscrição. Os procedimentos operacionais gerais utilizados para a subscrição e reserva são também identificados.

Os sistemas de medição do risco atuarial, a partir dos quais se procede à quantificação e avaliação da adequação das provisões técnicas numa base política, são integrados na gestão do negócio dos seguros. Desta forma, as operações de produção, qualquer que seja o canal, são registadas nos sistemas através das diferentes aplicações de contratação, gestão de prestações e cálculo de provisões (tais como TAV para seguros individuais e ACO ou Avanti para grupos). A gestão e o controlo dos investimentos que apoiam a atividade seguradora da empresa são efetuados através das aplicações de gestão de investimentos. Todas as candidaturas são automaticamente enviadas para as aplicações de apoio contabilístico.

No âmbito destes sistemas integrados e automatizados, existe uma série de aplicações que executam tarefas de apoio à gestão. Estes incluem aplicações para processamento de dados e para a preparação de informação para a elaboração de relatórios e gestão de riscos. Tem também um Datamart de risco e solvência, como instrumento de apoio ao cumprimento de todos os requisitos estabelecidos pela Diretiva Solvência II.

No que diz respeito ao risco de taxa de juro, o Grupo, através da sua companhia de seguros VidaCaixa, gere o risco conjuntamente, considerando os compromissos dos contratos de seguro e os ativos relacionados através de técnicas de imunização financeira previstas nas disposições da DGSFP.

Para o risco de crédito e liquidez incorrido na atividade seguradora, o Grupo dispõe de quadros de gestão de risco que estabelecem níveis de qualidade de crédito e de diversificação (ver Notas 3.3 e 3.5 para uma repartição da estrutura de risco da atividade seguradora nestas áreas).

Mitigação do risco atuarial

Um dos elementos de que o Grupo dispõe para mitigar o risco atuarial assumido consiste na transferência de parte do risco para outras entidades através de contratos de resseguro. Para o efeito, o Grupo, e especificamente a sua companhia de seguros, tem uma Apólice de Resseguro, atualizada pelo menos uma vez por ano, que identifica o nível de transferência de risco, considerando o perfil de risco dos contratos de seguro direto, bem como a tipologia, adequação e funcionamento dos diferentes contratos de resseguro.

Através da utilização de resseguro, uma seguradora pode reduzir o risco, estabilizar a solvência, utilizar o capital disponível de forma mais eficiente e expandir a sua capacidade de subscrição. No entanto, independentemente do resseguro obtido, a seguradora permanece contratualmente responsável pelo pagamento de todos os sinistros aos segurados.

O Grupo, através do Grupo VidaCaixa, estabelece por meio desta Política de Resseguro:

- A especificação dos tipos de resseguros.
- O processo de gestão de risco e de informação.
- Os critérios de seleção das entidades resseguradoras.

3.4.4. Risco de mercado

Descrição geral

O Grupo identifica o risco de mercado como a perda de valor dos ativos ou aumento do valor dos passivos incluídos na carteira de negociação devido a flutuações nas taxas de juro, taxas de câmbio, *spreads* de crédito, fatores externos ou preços nos mercados onde estes ativos/passivos são negociados.

O perímetro de risco de mercado cobre substancialmente toda a carteira de negociação do Grupo, bem como os depósitos organizados pelas mesas de negociação para a sua gestão.

Os fatores de risco são geridos com base na relação risco-retorno determinada pelas condições e expectativas do mercado, dentro dos limites da estrutura e do quadro operacional autorizado.

Ciclo de risco do mercado

Monitorização e medição do risco de mercado

Numa base diária, as áreas responsáveis controlam as operações organizadas, calculam o resultado do efeito das tendências do mercado nas posições (resultado diário marcado a mercado), quantificam o risco de mercado assumido, controlam o cumprimento dos limites e analisam a relação entre o resultado obtido e o risco assumido. Como resultado destas atividades, é gerado e distribuído à Alta Direção, aos responsáveis pela sua gestão, à Validação e Risco do Modelo e à Auditoria Interna, um relatório diário de posição, quantificação do risco e limitação do consumo.

Em termos gerais, existem dois tipos de medidas que constituem o denominador comum e a norma de mercado para medir o risco de mercado:

Sensibilidade

A sensibilidade representa o risco como o impacto sobre o valor das posições de um pequeno movimento em fatores de risco, sem fazer quaisquer suposições sobre a sua probabilidade,

Value-at-risk (VaR)

A medida de risco de mercado de referência é o VaR de 99% com um horizonte temporal de um dia, para o qual o RAF define um limite para atividades de negociação de 20 milhões de euros (excluindo CDS de cobertura económica sobre CVA, contabilizados na carteira detida para negociação). O VaR diário é definido como o máximo das três quantificações seguintes:

- VaR paramétrico com matriz de covariância derivada de 75 dias de história, dando mais peso a observações mais recentes. O VaR paramétrico baseia-se nas volatilidades e correlações dos movimentos de preços, taxas de juro e taxas de câmbio dos ativos da carteira.
- VaR paramétrico com matriz de covariância derivada de uma história de um ano e pesos iguais.
- VaR histórico: com base no cálculo do impacto no valor da carteira atual das variações históricas dos fatores de risco; as variações diárias durante o último ano são tidas em conta com um intervalo de confiança de 99%. O VaR histórico é adequado para complementar as estimativas obtidas utilizando o VaR paramétrico, uma vez que não incorpora quaisquer hipóteses sobre o comportamento estatístico dos fatores de risco, enquanto o VaR paramétrico assume flutuações nos retornos que podem ser modelados utilizando uma distribuição normal. Além disso, o VaR histórico incorpora a consideração de relações não lineares entre fatores de risco, o que o torna particularmente válido.

Além disso, dado que um agravamento da notação de crédito dos emitentes dos ativos pode levar a uma tendência desfavorável dos preços de mercado, a quantificação do risco é completada com uma estimativa das perdas resultantes dos movimentos do *spread* do crédito sobre as posições privadas de rendimento fixo e derivados de crédito (**Spread VaR**), o que constitui uma estimativa do risco específico atribuível aos emitentes dos títulos. Este cálculo é efetuado utilizando metodologia histórica, tendo em conta a potencial menor liquidez destes ativos e com um intervalo de confiança de 99% e assumindo variações semanais absolutas na simulação de spreads de crédito.

O **VaR total** resulta da agregação do VaR derivado das flutuações da taxa de juro e da taxa de câmbio (e da volatilidade de ambas) e do **Spread do VaR**, que é realizado de forma conservadora assumindo correlação zero entre os dois grupos de fatores de risco, e da adição do VaR da carteira de ações e do VaR da carteira de mercadorias (atualmente sem posição), assumindo em ambos os casos correlação uma com os outros grupos de fatores de risco.

Os montantes médios de VaR a 99% e um horizonte temporal de um dia atribuível aos vários fatores de risco do CaixaBank são mostrados abaixo. O consumo é moderado e está concentrado no risco de *spread* da dívida empresarial, no risco de taxa de juro, que inclui o *spread* do crédito da dívida soberana, e no risco de volatilidade das ações. Os montantes de risco para os restantes fatores são de menor importância.

VAR PARAMÉTRICO POR FACTOR DE RISCO
(Milhões de euros)

	TOTAL	TAXA DE JUROS	TAXA DE CÂMBIO	PREÇO DE AÇÕES	INFLAÇÃO	PREÇO DAS MERCADORIAS	SPREAD DE CRÉDITO	VOLATILIDADE DA TAXA DE JUROS	VOLATILIDADE DA TAXA DE CÂMBIO	VOLATILIDADE PREÇO DE AÇÕES
VaR médio 2020	2,44	1,27	0,16	0,15	0,31	0,00	0,88	0,11	0,16	0,55

Foram atingidos um máximo de 6,5 milhões de euros, durante o mês de março, devido ao acentuado aumento da volatilidade do mercado em consequência do início da crise sanitária da COVID-19 na Europa, que afetou todos os fatores de risco da carteira.

Além disso, o BPI adota 99% de VaR Paramétrico com um horizonte temporal de 10 dias como medida de referência de risco de mercado. Durante 2020, o VaR médio e o VaR máximo de 99% com um horizonte temporal de um dia para as atividades comerciais foram de 0,07 milhões de euros e 0,35 milhões de euros, respetivamente.

Medidas complementares ao VaR

Como medida de análise, o Grupo complementa as medidas de VaR com as seguintes métricas de risco, atualizadas semanalmente:

- O **VaR em stress** captura a perda máxima devida a movimentos adversos dos preços de mercado durante um período de stress histórico anual, e é calculado com intervalo de confiança de 99% e horizonte diário (subsequentemente extrapolado para o horizonte regulamentar de 10 dias de mercado multiplicando pela raiz de 10). O cálculo do VaR realçado é alavancado na mesma metodologia e infraestrutura que o VaR histórico, sendo a única diferença significativa a janela histórica selecionada.
- O **risco crescente de incumprimento e migração** reflete o risco associado a alterações na qualidade de crédito ou incumprimento das posições de rendimento fixo e de derivados de crédito na carteira, com um intervalo de confiança de 99,9%, horizonte anual e horizonte de liquidez trimestral, o que se justifica pela elevada liquidez das emissões em carteira. A estimativa é feita por simulação Monte Carlo de possíveis estados futuros de rating externo por emissor e emissão com base nas matrizes de transição publicadas pelas principais agências de *rating*, onde a dependência entre as variações de qualidade de crédito entre os diferentes emissores é modelada utilizando a fórmula t-Student.

Os valores máximo, mínimo e médio destas medidas durante o ano corrente, bem como o seu valor no final do período de referência, são apresentados no quadro seguinte.

RESUMO DAS MEDIDAS DE RISCO
(Milhões de euros)

	MÁXIMO	MÍNIMO	MÉDIO	ÚLTIMO
VaR 1d	6,5	0,8	2,4	3,6
VaR em stress 1d	11,8	1,8	4,6	5,6
Risco Incremental	22,0	8,0	15,3	17,7

Os requisitos de capital para o risco de mercado são determinados por modelos internos como a agregação das 3 medidas anteriores, com um horizonte temporal de 10 dias de mercado. É apresentado abaixo:

REQUISITOS DE CAPITAL
(Milhões de euros)

	ÚLTIMO VALOR	MÉDIA 60D	EXCEDIDOS	MULTIPLICADOR	CAPITAL
VaR 10d	11,2	8,3	1	3	25,0
VaR em stress 10d	17,7	15,3	1	3	46,0
Risco Incremental	17,7	14,8	-	-	17,7
TOTAL (*)					88,7

(*) As taxas de VaR e VaR em stress são análogas e correspondem ao máximo entre o último título e a média aritmética dos últimos 60 títulos multiplicada por um fator, dependendo do número de vezes que o resultado real diário foi inferior ao VaR diário estimado. Do mesmo modo, o capital de risco incremental é o máximo da última segurança e a média aritmética das últimas 12 semanas.

Backtesting

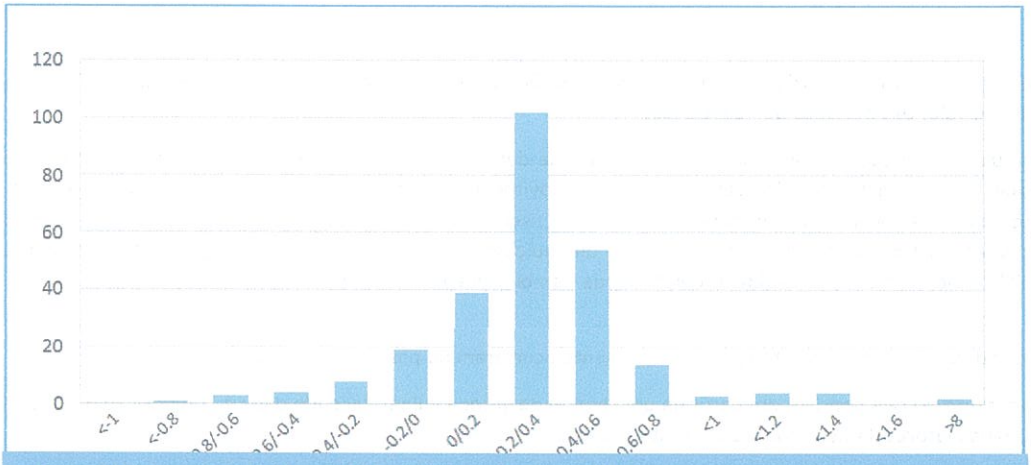
Para verificar a adequação das estimativas do modelo interno, os resultados diários são comparados com a perda estimada pelo VaR, que é conhecido como o exercício de *backtesting*. São realizados dois exercícios para validar o modelo de estimativa de risco:

- *Backtesting* líquido (ou hipotético), que relaciona a parte do resultado diário marcado a mercado das posições pendentes no fecho da sessão anterior com o montante do VaR estimado com um horizonte temporal de um dia, calculado com as posições pendentes no fecho da sessão anterior. Este exercício é o mais adequado para a autoavaliação da metodologia.
- *Backtesting* bruto (ou real), que avalia o resultado obtido durante o dia (incluindo a negociação Intradiária) com o montante de VaR no horizonte temporal de um dia, calculado com as negociações ao vivo no fecho da sessão anterior. Desta forma, é avaliada a importância da negociação Intradiária na geração de resultados e na estimativa do risco.

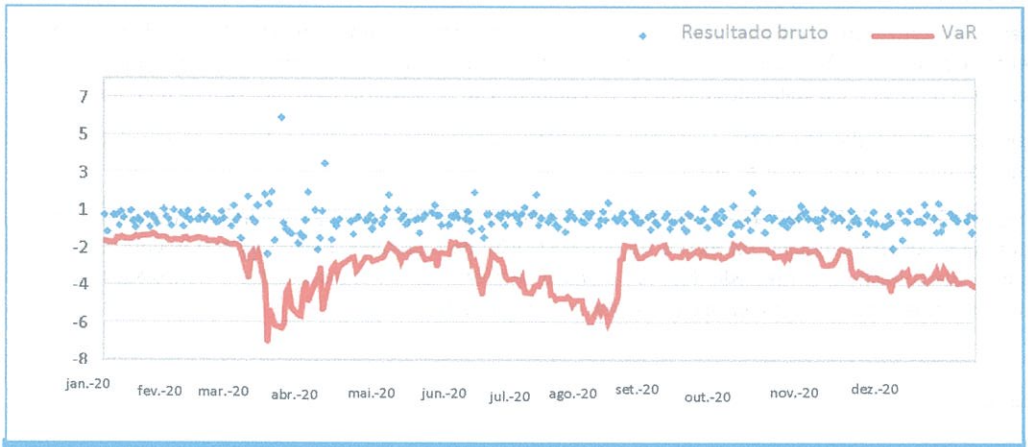
O resultado diário utilizado em ambos os exercícios de *backtesting* não incorpora margens, reservas, taxas ou comissões.

Durante o ano, houve um excesso de retrocesso bruto e líquido devido a resultados adversos nas carteiras de derivados de taxas de juro lineares e de derivados de ações, causados por movimentos nos mercados em resultado da crise da COVID-19:

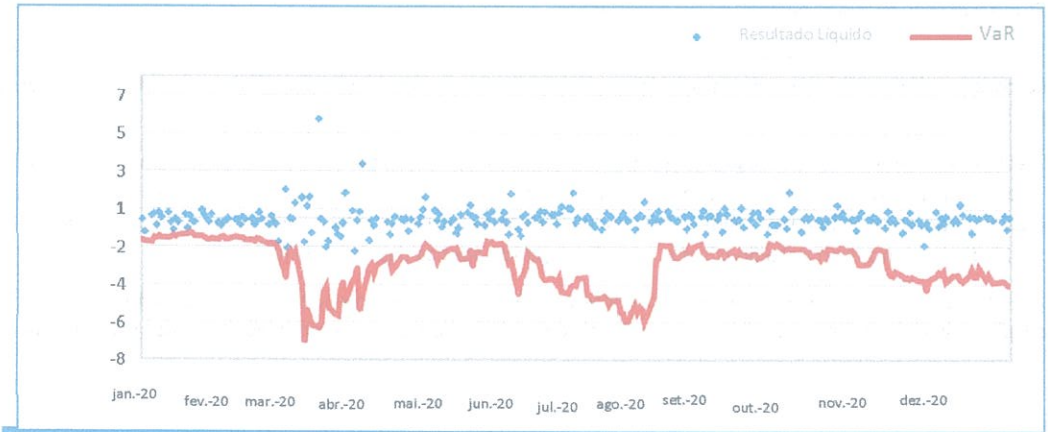
131



Distribuição do resultado das atividades de negociação em 2020
(Frequência em número de dias. Milhões de euros)



Distribuição do resultado bruto diário VS VaR diário
(Milhões de euros)



Distribuição do resultado líquido diário VS VaR diário
(Milhões de euros)

Stress test

Finalmente, a fim de estimar possíveis perdas de carteira em situações de crise extraordinária, são realizados dois tipos de exercícios de stress sobre o valor das posições de negociação:

Stress sistemático: calcula a alteração do valor da carteira face a uma determinada série de alterações extremas dos principais fatores de risco. Considera movimentos paralelos das taxas de juro; movimentos de inclinação em diferentes secções da curva de taxas de juro; alterações no diferencial entre instrumentos sujeitos a risco de crédito e obrigações governamentais (*bond-swap spread*); alterações no diferencial da curva EUR/USD; aumentos e diminuições na volatilidade das taxas de juro; alterações no euro face ao USD, JPY e GBP; e alterações na volatilidade das taxas de câmbio, preços de ações, volatilidade das ações e preços de mercadorias.

Cenários históricos: considera o impacto que situações que realmente ocorreram no passado teriam sobre o valor das posições.

Reverse Stress Test: um exercício que consiste em partir de um cenário de grande vulnerabilidade dada a composição da carteira e determinar que variação dos fatores de risco conduzem a esta situação.

Todas as medidas acima descritas permitem afirmar que a gestão do risco de mercado das posições de negociação nos mercados está de acordo com as diretrizes metodológicas e de monitorização.

Mitigação do risco de mercado

Como parte da necessária monitorização e controlo dos riscos de mercado assumidos, existe uma estrutura de limites globais de VaR que é complementada pela definição de sublimites, VaR sob stress, risco de incumprimento incremental e migrações, resultados de *Stress Testing, Stop Loss* e sensibilidades para as várias unidades de gestão suscetíveis ao risco de mercado.

Os fatores de risco são geridos através de coberturas económicas baseadas na relação risco-retorno determinada pelas condições e expectativas do mercado, sempre dentro dos limites atribuídos.

Fora da carteira de negociação, são utilizadas as coberturas contabilísticas de justo valor, que eliminam quaisquer possíveis assimetrias contabilísticas que possam surgir no balanço e na demonstração de resultados devido ao tratamento diferente dos instrumentos cobertos e da sua cobertura ao mercado. Na área de risco de mercado, são estabelecidos e controlados limites para cada cobertura, neste caso expressos como rácios entre o risco total e o risco dos itens cobertos.

3.4.5. Risco de taxa estrutural

Risco estrutural de taxa de juros

Risco considerado como sendo o efeito negativo sobre o valor económico dos agregados do balanço ou sobre o rendimento líquido de juros devido a alterações na estrutura temporal das taxas de juro e o seu impacto sobre o ativo, passivo e instrumentos extrapatrimoniais do Grupo não reconhecidos na carteira de negociação.

A gestão deste risco pelo Grupo visa i) otimizar a receita líquida de juros e ii) preservar o valor económico do balanço, tendo sempre em conta as métricas e os limiares do Quadro de Apetência pelo Risco em termos de volatilidade da receita líquida de juros e sensibilidade ao valor.

A análise deste risco é realizada considerando um vasto conjunto de cenários de taxas de mercado e considera o impacto de todas as fontes possíveis de risco de taxa de juro estrutural, ou seja: risco de reavaliação do preço, risco de curva, risco de base e risco de opcionalidade. No caso de risco de opcionalidade, considera-se a opcionalidade automática, relacionada com o comportamento das taxas de juro e a opcionalidade do comportamento do cliente, que não depende apenas das taxas de juro.

Ao medir o risco de taxa de juro, o Grupo aplica as melhores práticas de mercado e as recomendações dos reguladores utilizando várias técnicas de medição que lhe permitem analisar o posicionamento do Grupo e a sua situação de risco. Estes incluem, nomeadamente:

- GAP estático: mostra a distribuição contratual dos prazos de vencimento e das revisões das taxas de juro, numa determinada data, dos elementos sensíveis patrimoniais ou extrapatrimoniais. A análise GAP baseia-se na comparação entre os montantes de ativos que reapreciam ou amadurecem num determinado período e os montantes de passivos que reapreciam ou amadurecem no mesmo período.
- Sensibilidade ao rendimento líquido de juros: isto mostra o impacto sobre o rendimento líquido de juros que as alterações na curva das taxas de juro poderiam causar como resultado da reavaliação das operações do balanço. Esta sensibilidade é obtida comparando a simulação do rendimento líquido de juros para diferentes cenários de taxas de juro (movimentos paralelos instantâneos e progressivos de diferentes intensidades, bem como alterações na inclinação). O cenário mais provável, obtido a partir de taxas de mercado implícitas, incluindo previsões de desenvolvimento empresarial e gestão de cobertura, é comparado com outros cenários de queda ou subida de taxas e movimentos paralelos e não paralelos na inclinação da curva. A diferença entre estas margens de juro líquidas enfatizadas em relação ao cenário de base, a margem de juro líquida fornece a medida de sensibilidade ou volatilidade da margem.
- Valor económico do balanço: este é calculado como a soma de i) o justo valor do valor líquido dos ativos e passivos patrimoniais sensíveis à taxa de juro, ii) o justo valor dos produtos extrapatrimoniais (derivados), mais iii) o valor líquido contabilístico dos ativos e passivos não sensíveis à taxa de juro.
- Sensibilidade do valor económico: o valor económico dos elementos sensíveis dentro e fora do balanço é reavaliado para os vários cenários de taxas de mercado considerados pelo Grupo, e a sensibilidade do valor nos vários cenários utilizados é obtida numericamente através da comparação do valor económico calculado com as taxas de mercado atuais.
- Balanço VaR: é definido como a perda máxima que o valor económico do balanço pode perder num determinado período de tempo, aplicando preços de mercado e volatilidades, bem como efeitos de correlação com base num determinado nível de confiança e horizonte temporal.

A sensibilidade do rendimento líquido de juros e do valor económico são medidas que se complementam e proporcionam uma visão global do risco estrutural das taxas de juro, mais centrada no curto e médio prazo no primeiro caso, e no médio e longo prazo no segundo.

Os quadros seguintes mostram, através de um intervalo estático, a distribuição dos prazos de vencimento e das revisões das taxas de juro das rubricas sensíveis do balanço do Grupo, desconsiderando, quando aplicável, os ajustamentos de avaliação e de valor, no final do ano:

MATRIZES DE PERÍODO E REAVALIAÇÕES DE BALANÇO COM SENSIBILIDADE À TAXA DE JURO

(Milhões de euros)

	1 ANO	2 ANOS	3 ANOS	4 ANOS	5 ANOS	>5 ANOS	TOTAL
ATIVO							
Bancos Interbancários e Centrais	55.927	1.601	833	10	59	5	58.435
Crédito aos clientes	167.290	21.902	10.194	6.856	4.613	20.067	230.922
Títulos de Rendimento Fixo	11.257	8.977	6.109	3.031	1.754	8.769	39.897
TOTAL ATIVO	234.474	32.480	17.136	9.897	6.426	28.841	329.254
PASSIVO							
Bancos Interbancários e Centrais	59.212	784	123	72	46	174	60.411
Depósitos de clientes	109.718	26.152	15.289	10.537	8.420	72.492	242.608
Emissões	7.249	2.416	6.050	5.497	7.201	9.773	38.186
TOTAL PASSIVO	176.179	29.352	21.462	16.106	15.667	82.439	341.205
DIFERENÇA ENTRE ATIVO E PASSIVO	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
DIFERENÇA TOTAL	34.160	10.217	1.287	(3.005)	(3.344)	(51.164)	(11.849)

A sensibilidade dos rendimentos de juros líquidos e o valor económico de elementos sensíveis do balanço para um cenário de subida e descida instantâneas das taxas de juro de 100 pontos de base é apresentada abaixo:

134
Cmf

SENSIBILIDADE ÀS TAXAS DE JURO

(% incremental ao cenário base / taxas de mercado implícitas)

	+100 PB	-100 PB (3)
Margem de juro (1)	6,7%	0,2%
Valor patrimonial de elementos sensíveis do balanço (2)	7,1%	-6,5%

(1) Sensibilidade de 1 ano dos rendimentos líquidos de juros de elementos sensíveis do balanço.
(2) *Sensibilidade* do valor económico de base dos agregados sensíveis do balanço ao Nível 1.
(3) No caso de cenários de queda das taxas de juro, a metodologia interna aplicada permite que as taxas de juro sejam negativas. Esta metodologia permite, aos níveis atuais das taxas de juro, que o choque descendente seja de aproximadamente -1%. Por exemplo, se as taxas de juro da curva EONIA forem -0,40%, os níveis das taxas de juro atingidas, no choque de -100 pontos de base, para essa curva, poderiam ser de -1,40%.

No que diz respeito aos instrumentos e sistemas de medição, as informações relevantes para o nível de operações de balanço sensíveis são obtidas a partir de cada uma das aplicações informáticas que gerem os vários produtos. A partir desta informação, as bases de dados são preparadas com um certo grau de agregação, a fim de acelerar os cálculos sem perder qualidade ou fiabilidade na informação ou nos resultados.

A aplicação de gestão de ativos e passivos é parametrizada para refletir adequadamente as especificidades financeiras dos produtos no balanço, incorporando modelos de comportamento do cliente baseados em informação histórica (modelos de pré-pagamento). Para os produtos sem vencimento contratual (contas de ordem), é analisada a sua sensibilidade às taxas de juro, que é condicionada pela velocidade a que as taxas de mercado se movimentam e pelo seu prazo de vencimento esperado, com base na experiência histórica do comportamento do cliente, tendo em conta a possibilidade de o detentor retirar os fundos investidos neste tipo de produto. Para o resto dos produtos, a fim de definir as hipóteses de cancelamento antecipado, são utilizados modelos internos que incluem variáveis relacionadas com o comportamento do cliente, os próprios produtos, variáveis sazonais e a evolução das taxas de juro.

O instrumento de projeção também é alimentado com o crescimento orçamentado no plano financeiro (volumes, produtos e margens) e com informações sobre os vários cenários de mercado (curvas de taxas de juro e de taxas de câmbio) para fazer uma estimativa apropriada dos riscos associados às receitas líquidas de juros e ao valor económico das rubricas sensíveis do balanço.

Como medidas de mitigação do risco de taxa de juro estrutural, o Grupo gere de forma ativa o risco de taxa de juro através da organização de transações de cobertura adicionais nos mercados financeiros para complementar as coberturas naturais geradas no seu próprio balanço, decorrentes da natureza complementar da sensibilidade às flutuações da taxa de juro das transações de ativos e passivos realizadas com clientes ou outras contrapartes.

O risco de taxa de juro do balanço assumido pelo Grupo é inferior aos níveis considerados significativos nos termos dos regulamentos em vigor.

Não ocorreram eventos com um impacto relevante no risco de taxa de juro estrutural durante 2020. Os efeitos derivados dos empréstimos em moratória, como consequência das medidas económicas tomadas devido aos efeitos da pandemia, não têm um impacto material no risco.

Risco de taxa de câmbio estrutural

O risco cambial estrutural refere-se ao risco potencial para o valor dos ativos e passivos afetados pelas flutuações das taxas de câmbio.

O Grupo mantém ativos e passivos em moeda estrangeira no seu balanço, principalmente como resultado da sua atividade comercial e das suas participações em moeda estrangeira, além de ativos ou passivos em moeda estrangeira resultantes da gestão levada a cabo pelo Grupo para mitigar o risco cambial.

O valor equivalente em euros de todos os ativos e passivos em moeda estrangeira no balanço do Grupo é o seguinte:

POSIÇÕES DE MOEDA ESTRANGEIRA
(Milhões de euros)

	31-12-2020	31-12-2019	31-12-2018
Caixa, saldos de caixa em bancos centrais e outros depósitos à ordem	538	419	524
Ativos financeiros detidos para negociação	391	2.314	1.852
Ativos financeiros com outro resultado global	393	1.352	1.458
Ativos financeiros pelo custo amortizado	13.494	11.206	8.573
Participações	87	108	94
Outros bens	115	1.060	1.612
ATIVOS TOTAIS EM MOEDA ESTRANGEIRA	15.018	16.459	14.113
Passivos financeiros pelo custo amortizado	8.729	8.878	7.899
Depósitos	7.773	7.857	7.009
Bancos centrais	652	1.385	1.402
Instituições de crédito	1.807	1.469	1.269
Clientes	5.314	5.003	4.338
Valores representativos de dívida emitidos	867	945	847
Outros passivos financeiros	89	76	43
Outros passivos	(244)	2.489	1.919
PASSIVOS TOTAIS EM MOEDA EXTERNA	8.485	11.367	9.818

O Grupo cobre o seu risco cambial através de operações ou de derivados financeiros que atenuam o risco de posições patrimoniais, mas cujo montante nominal não se reflete *diretamente* no balanço, mas sim em contas de compensação de derivados financeiros. A gestão baseia-se na premissa de minimizar os riscos cambiais assumidos na atividade comercial, o que explica a baixa exposição do Grupo a este risco de mercado.

As pequenas posições restantes em moeda estrangeira no balanço comercial e na atividade de tesouraria são principalmente detidas em instituições de crédito e nas principais moedas. As metodologias utilizadas para a quantificação são as mesmas e são aplicadas em conjunto com as medições de risco para a atividade de tesouraria como um todo.

Abaixo encontra-se uma repartição por moeda das principais rubricas do balanço:

DETALHE POR MOEDA DAS PRINCIPAIS RUBRICAS DO BALANÇO - 31-12-2020
(Milhões de euro

	CAIXA *	AF DETIDOS PARA NEGOCIAÇÃO	AF COM ALTERAÇÕES EM OCI	AF PELO CUSTO AMORTIZADO	PF PELO CUSTO AMORTIZADO	OUTROS PASSIVOS
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: Ativos Financeiros; PF: Passivos Financeiros
(*) Caixa, saldos de caixa em bancos centrais e outros depósitos à ordem

Dada a reduzida exposição ao risco cambial e considerando as coberturas existentes, a sensibilidade do valor económico do balanço não é significativa.

3.5.1. Risco operacional

Descrição geral

O risco operacional é definido como a possibilidade de incorrer em perdas devido à falha ou inadequação de processos, pessoal, sistemas internos ou eventos externos. Dada a natureza heterogénea dos eventos operacionais, o CaixaBank não inclui o risco operacional como um único item no Catálogo de Risco Corporativo, mas incluiu os seguintes riscos operacionais: legal/regulatório, conduta, tecnológico, fiabilidade da informação, modelo e outros riscos operacionais. O Grupo tem quadros de gestão específicos para cada um destes riscos no catálogo, sem prejuízo da existência de um quadro global de gestão do risco operacional.

O objetivo deste quadro global é melhorar a qualidade da gestão empresarial, fornecendo informação atempada que permita a tomada de decisões para assegurar a continuidade a longo prazo da organização, a otimização dos processos e a qualidade do serviço ao cliente interno e externo. Para este fim, foram estabelecidas diferentes linhas de trabalho:

- Identificar e antecipar os riscos operacionais existentes ou emergentes.
- Adotar medidas para mitigar e reduzir de forma sustentável as perdas operacionais.
- Promover o estabelecimento de sistemas de melhoria contínua dos processos operacionais e da estrutura de controlo.
- Exploração de sinergias na gestão do risco operacional.
- Promover uma cultura de gestão do risco operacional.
- Cumprir o quadro regulamentar estabelecido e os requisitos para a aplicabilidade do modelo de gestão e cálculo escolhido.

Ciclo de gestão do risco operacional

Embora o método utilizado para calcular os requisitos regulamentares de consumo de capital seja padrão, a medição e gestão do risco operacional do Grupo baseia-se em políticas, processos, ferramentas e metodologias sensíveis ao risco, de acordo com as melhores práticas de mercado.

Os riscos operacionais são classificados em quatro categorias ou níveis hierárquicos, que vão desde os mais genéricos aos mais específicos ou detalhados:

- Nível 1 e 2: regulamentar. O Nível 1 é composto por 7 subcategorias (Fraude Interna; Fraude Externa; Práticas Laborais e Segurança no Local de Trabalho; Clientes; Produtos e Práticas Empresariais; Danos a Bens Físicos; Interrupções Empresariais e Falhas de Sistemas; e Execução, Entrega e Gestão de Processos) e o Nível 2 é composto por 20 subcategorias.
- Nível 3: Nível interno do grupo com base na identificação de riscos detalhados.
- Nível 4: Riscos individuais, obtidos pela atribuição de um risco de nível 3 a um processo ou atividade.

A medição do risco operacional tem os seguintes aspetos:

- Medição qualitativa

  As autoavaliações dos riscos operacionais são efetuadas anualmente para: i) obter conhecimento do perfil de risco operacional e dos novos riscos críticos; e ii) manter um processo padronizado de atualização da taxonomia do risco operacional, que é a base para a gestão deste risco.

  Está também a ser realizado um exercício para gerar cenários hipotéticos de perdas operacionais extremas, através de uma série de workshops e reuniões de peritos. O objetivo é que estes cenários possam ser utilizados para detetar pontos de melhoria na gestão e complementar os dados históricos internos e externos disponíveis sobre perdas operacionais.

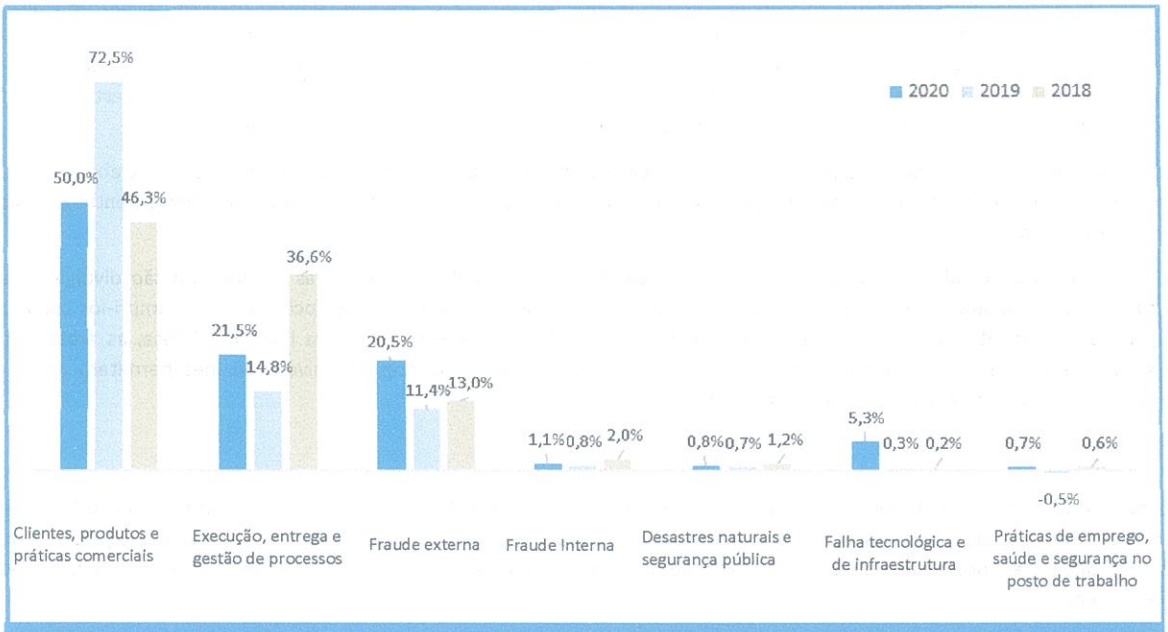
137
CAVT

- Medição quantitativa

A base de dados interna de perdas operacionais é uma das bases fundamentais da gestão do risco operacional (e o cálculo futuro do capital de risco operacional). Para tal, o ambiente tecnológico do sistema de risco operacional está totalmente integrado com o sistema transacional e o sistema de informação do banco, a fim de responder às diferentes funcionalidades necessárias.

Um evento operacional é a materialização de um risco operacional identificado, uma ocorrência que dá origem a uma perda operacional. É o conceito sobre o qual todo o modelo de dados da base de dados interna se governa. Os eventos de perda são definidos como cada um dos impactos económicos individuais correspondentes a uma perda ou recuperação operacional.

A distribuição das perdas brutas por tipo de risco é mostrada abaixo:



Distribuição de perdas brutas por categorias de Risco Operacional (Percentagem)

- Além disso, a medição através de Indicadores de Risco Operacional (KRIs) é uma metodologia quantitativa/qualitativa que permite: i) antecipar a evolução dos riscos operacionais e promover uma visão prospetiva na gestão do risco operacional e ii) fornecer informações sobre a evolução do perfil do risco operacional, bem como as suas causas. Uma KRI é uma métrica que permite detetar e antecipar variações nos níveis deste risco e a sua monitorização e gestão está integrada na ferramenta de gestão do risco operacional da empresa. Não se destinam a ser um resultado direto da exposição ao risco, mas sim a ser métricas através das quais o risco operacional possa ser ativamente identificado e gerido.

Mitigação do risco operacional

A fim de mitigar o risco operacional, são definidos planos de ação que envolvem a designação de um centro responsável, a descrição das ações a serem tomadas para mitigar o risco, uma percentagem ou grau de progresso que é periodicamente atualizada e a data final de compromisso do plano. Isto permite a mitigação mediante i) a redução da frequência da ocorrência de eventos e do seu impacto; ii) a existência de uma sólida estrutura de controlo baseada em políticas, metodologias, processos e sistemas; e iii) a integração da informação fornecida pelas alavancas de gestão do risco operacional na gestão quotidiana do Grupo.

Além disso, existe um programa de seguro de risco operacional corporativo que cobre determinados riscos e é atualizado anualmente. A transferência do risco depende da exposição, tolerância e apetência pelo risco que existe num dado momento.

Finalmente, é realizado um exercício anual de orçamentação de perdas operacionais que cobre todo o perímetro de gestão e permite uma monitorização mensal para analisar e corrigir, se necessário, quaisquer possíveis desvios.

Riscos de natureza operacional

Segue-se uma descrição dos riscos do Catálogo Corporativo de natureza operacional

Risco de conduta

No âmbito do risco operacional definido pelos regulamentos, o risco de conduta é definido como o risco do Grupo de aplicar critérios de Acão contrários aos interesses dos seus clientes ou outros interessados, ou ações ou omissões do Grupo que não estejam em conformidade com o quadro legal e regulamentar, ou com políticas, regras ou procedimentos internos ou códigos de conduta e normas éticas e de boas práticas. O Grupo tem como objetivo: i) minimizar a probabilidade de que este risco se concretize e ii) que, caso se concretize, as deficiências sejam detetadas, comunicadas e resolvidas prontamente.

A gestão do risco não é da responsabilidade de uma área específica, mas de todo o Grupo, que, através dos seus trabalhadores, deve assegurar o cumprimento dos regulamentos em vigor, aplicando procedimentos que transferem estes regulamentos para as atividades que executam.

A fim de gerir o risco de conduta, os valores e princípios incluídos no Código de Ética e regras de conduta são divulgados e promovidos, e tanto os empregados do Grupo CaixaBank como os membros dos seus órgãos sociais devem cumpri-los como o principal critério que orienta as suas atividades quotidianas. Em virtude disto, e como primeira linha de defesa, as áreas cuja atividade está sujeita a riscos implementam e gerem indicadores ou controlos de primeiro nível que lhes permitem detetar possíveis fontes de risco e agir eficazmente para as mitigar.

Risco Legal e regulamentar

O risco legal e regulamentar é entendido como as potenciais perdas ou diminuição da rentabilidade do Grupo em resultado de alterações na legislação atual, implementação incorreta de tal legislação nos processos do Grupo, interpretação inadequada de tal legislação nas diferentes operações, gestão incorreta de requisitos judiciais ou administrativos ou processos judiciais ou reclamações recebidas.

A sua gestão é levada a cabo seguindo certos princípios de ação a fim de assegurar que os limites de apetência pelo risco e de tolerância definidos no Quadro de Apetência pelo Risco do Grupo sejam cumpridos.

A este respeito, o Grupo leva a cabo ações para a implementação adequada dos regulamentos, bem como para o constante acompanhamento e seguimento das mudanças regulamentares em defesa de uma maior segurança jurídica e interesses legítimos, principalmente os descritos na Nota 3.1 em relação ao ambiente regulamentar. As ações são coordenadas na Comissão Reguladora, o órgão responsável por definir o posicionamento estratégico do Grupo em matérias relacionadas com a regulação financeira, promover a representação dos interesses da Entidade e coordenar a avaliação regular das iniciativas e propostas de regulação que possam afetar o Grupo.

Da mesma forma, coordena um conjunto de comissões (Comissão da Transparência, Comissão da Privacidade), cujo objetivo é acompanhar cada uma das iniciativas do banco para assegurar que cumprem os regulamentos de proteção do consumidor e de privacidade, com particular ênfase no desenvolvimento de um estilo de clareza contratual (amigável) na linguagem e na disposição dos conteúdos, a fim de comunicar os direitos e obrigações dos clientes de uma forma mais compreensível, sem reduzir o rigor técnico e enfatizar a conceção de processos de marketing transparentes, que incorporam ferramentas inovadoras destinadas a facilitar ao cliente a compreensão dos produtos oferecidos, as suas consequências económicas e os seus riscos.

Para assegurar a correta interpretação das regras, para além de um estudo da jurisprudência e das decisões das autoridades competentes, a fim de ajustar as suas ações a estes critérios, as autoridades administrativas competentes são também consultadas quando necessário.

Em relação às reclamações apresentadas ao Serviço de Atendimento ao Cliente, bem como ao fluxo sustentado dos litígios existentes, o Grupo tem políticas, critérios e procedimentos para analisar e monitorizar estas reclamações e procedimentos legais. Estes permitem-lhe obter um melhor autoconhecimento das atividades realizadas pelo Grupo, identificar e estabelecer melhorias constantes nos contratos e processos, implementar medidas regulamentares de divulgação e liderança em projetos transversais para se adaptar rapidamente à atual jurisprudência, restabelecer os direitos dos clientes numa fase precoce em caso de possíveis incidentes através de acordos e estabelecer as coberturas contabilísticas adequadas sob a forma de provisões para cobrir perdas financeiras hipotéticas sempre que estas sejam consideradas prováveis de ocorrer em resultado de decisões judiciais ou

extrajudiciais desfavoráveis (isto é, reclamações de clientes) e sanções administrativas instauradas contra o Grupo em matéria civil, criminal, fiscal, administrativa, contenciosa e laboral.

Risco tecnológico

Também no âmbito do risco operacional regulamentar, o risco tecnológico no Catálogo de Risco Corporativo é definido como o risco de perdas devidas à inadequação ou falha do *hardware* ou *software* das infraestruturas tecnológicas, devido a ciberataques ou outras circunstâncias, que podem comprometer a disponibilidade, integridade, acessibilidade e segurança de infraestruturas e dados. O risco é repartido em 5 categorias que afetam as TIC (Tecnologias de Informação e Comunicação):
(i) disponibilidade; (ii) segurança da informação; (iii) gestão de operações e mudanças; (iv) integridade dos dados; e (v) governação e estratégia.

A sua medição atual é incorporada num indicador de monitorização mensal RAF (*Risk Appetite Framework*), calculado com base em indicadores individuais ligados às diferentes áreas que compõem o risco tecnológico. São efetuadas revisões periódicas com base em amostras para verificar a exatidão tanto da informação como da metodologia utilizada para criar os indicadores revistos.

Os quadros internos de governação associados às diferentes áreas de risco tecnológico foram concebidos de acordo com normas internacionais de reconhecido prestígio e estão alinhados com as Diretrizes publicadas pelos diferentes supervisores:

- *IT Governance*, concebido e desenvolvido de acordo com a norma ISO 38500.
- Segurança da Informação, concebida e desenvolvida de acordo com a Norma ISO 27001.
- Contingência Tecnológica, concebida e desenvolvida de acordo com a Norma ISO 27031.
- Governação da informação e qualidade dos dados, concebidos e desenvolvidos de acordo com a norma BCBS 239.

Em particular, a continuidade da atividade refere-se à capacidade de uma organização continuar a fornecer os seus produtos e serviços a níveis aceitáveis, previamente estabelecidos, na sequência de um incidente prejudicial. Nesta área, o CaixaBank desenvolveu um Sistema de Gestão da Continuidade de Negócios concebido e desenvolvido de acordo com a norma ISO 22301.

Com os diferentes quadros de governação e sistemas de gestão, o CaixaBank garante:

- Cumprimento das recomendações dos reguladores: Banco de Espanha, Banco Central Europeu, etc.
- Máxima segurança nas operações, tanto em processos normais como em situações extraordinárias.

E também demonstra aos seus clientes, investidores e outras partes interessadas:

- O seu compromisso com a governação das tecnologias da informação, segurança e continuidade das atividades; e
- A implementação de sistemas de gestão de acordo com as normas internacionais mais reconhecidas; e
- A existência de diferentes processos cíclicos baseados na melhoria contínua.

O CaixaBank foi também designado como operador de infraestruturas críticas ao abrigo da Lei 8/2011 e está sob a supervisão do Centro Nacional para a Proteção de Infraestruturas Críticas, que reporta ao Secretário de Estado da Segurança do Ministério do Interior.

O CaixaBank tem também um plano de emergência geral e vários regulamentos internos sobre medidas de segurança, incluindo as seguintes áreas prioritárias: i) estratégia de cibersegurança; ii) luta contra a fraude interna e de clientes; iii) proteção da informação; iv) divulgação de segurança e governação; e v) segurança de fornecedores.

Risco de fiabilidade da informação

Durante o exercício financeiro de 2020, o risco de fiabilidade da informação não financeira foi incorporado no Catálogo de Risco Corporativo. Como resultado, o atual risco de fiabilidade da informação financeira foi renomeado risco de fiabilidade da informação, incluindo assim a gestão tanto do risco de fiabilidade da informação financeira como não financeira.

O risco de fiabilidade da informação é definido no Catálogo de Risco Corporativo como deficiências na exatidão, exaustividade e critérios utilizados para preparar os dados e informações necessários para avaliar a posição financeira e patrimonial do Grupo CaixaBank, bem como as informações disponibilizadas às partes interessadas e publicadas no mercado que fornecem uma visão holística da posição do Grupo em termos de sustentabilidade com o ambiente e que estão diretamente relacionadas com os aspetos ambientais, sociais e de governação (princípios do ASG).

O Grupo tem políticas empresariais aprovadas pelo Conselho de Administração do CaixaBank que estabelecem o quadro para o controlo e gestão do risco, incluindo o seguinte:

- O objetivo da Política de Gestão de Risco de Fiabilidade dos Relatórios Financeiros Empresariais é estabelecer e definir:
  - um quadro de referência que permite a gestão do risco sobre a fiabilidade da informação financeira em relação à informação a divulgar, tanto individual como consolidada, gerada pelo CaixaBank, uniformizando os critérios para as atividades de controlo e verificação;
  - o âmbito da informação financeira a ser coberta;
  - o quadro de governação a seguir tanto para a informação a divulgar como para a verificação da documentação acima referida;
  - os critérios relacionados com o controlo e verificação da informação a divulgar a fim de assegurar a existência, conceção, implementação e bom funcionamento de um Sistema de Controlo Interno sobre Informação Financeira (SCIIF) que permita mitigar o risco sobre a fiabilidade da informação financeira, e descrição do processo de governação e revisão estabelecido em relação à Declaração de Informação Não Financeira incluída no Relatório de Gestão.
  - Em relação ao risco de fiabilidade da informação não financeira, no exercício financeiro de 2020 foram realizados trabalhos de formalização e implementação dos processos de governação e revisão estabelecidos em relação à declaração de informação não financeira incluída no relatório de gestão.

    Em 2021 está previsto alargar o âmbito da política empresarial para gerir o risco de fiabilidade da informação financeira, com o objetivo, entre outros, de alargar o âmbito da informação para abranger a informação não financeira. A este respeito, a atualização da política acima referida realizada em 2020 já descreve tanto a governação como os processos de revisão estabelecidos em relação à informação acima referida.
- Governação da informação empresarial e política de qualidade de dados, que regula a governação e a comunicação de dados.

A gestão deste risco compreende principalmente a avaliação de que a informação do Grupo obedece aos seguintes princípios:

- As transações e outros acontecimentos cobertos pela informação financeira existem efetivamente e foram registados no momento apropriado (existência e ocorrência).
- A informação reflete todas as transações e outros acontecimentos em que o Grupo é uma parte afetada (integralidade).
- As transações e outros acontecimentos são registados e avaliados de acordo com os regulamentos aplicáveis (avaliação).
- As transações e acontecimentos classificados, apresentados e divulgados na informação financeira e não financeira de acordo com as normas aplicáveis (apresentação, divulgação e comparabilidade).
- A informação financeira reflete, na data correspondente, os direitos e obrigações através dos ativos e passivos correspondentes, em conformidade com os regulamentos aplicáveis (direitos e obrigações).

Risco do modelo

A Política de Gestão de Riscos do Modelo Corporativo define o risco do modelo como as possíveis consequências adversas para o Grupo que poderiam surgir de decisões baseadas principalmente nos resultados de modelos internos, devido a erros na construção, aplicação ou utilização destes modelos.

Em particular, os riscos inerentes identificados sob risco modelo que estão sujeitos a gestão e controlo são os seguintes:

- Risco de qualidade: potencial impacto negativo devido a modelos que não são muito preditivos, quer devido a defeitos de construção, quer por não terem sido atualizados ao longo do tempo.
- Risco de governação: potencial impacto negativo devido a uma governação inadequada do risco do modelo (por exemplo, modelos não formalizados em comissões, modelos relevantes sem segunda linha de opinião de defesa ou modelos não inventariados adequadamente).
- Risco do ambiente de controlo: potencial impacto negativo de deficiências no ambiente de controlo dos modelos (por exemplo, modelos com recomendações em atraso ou planos de mitigação não cumpridos).

A estratégia global de risco do modelo baseia-se nos seguintes pilares:

- Identificação do risco de modelo, utilizando o Inventário Empresarial de Modelos como elemento-chave para a definição do perímetro dos modelos dentro do âmbito. A fim de gerir o risco dos modelos, é necessário identificar os modelos existentes, a sua qualidade e a utilização que deles é feita no Grupo. É necessário ter um único registo de modelos, que unifica o conceito de modelo e define uma taxonomia homogénea que inclui, entre outros atributos, a sua relevância e valorização.
- Governação de modelos, que aborda aspetos chave tais como:
  - A identificação das fases mais relevantes dentro do ciclo de vida de um modelo, a definição de papéis e normas mínimas para o exercício destas atividades.
  - O conceito de gestão por níveis, ou seja, a forma como o quadro de controlo dos modelos pode ser modulado de acordo com a relevância do modelo em termos gerais. Este atributo condicionará o ambiente de controlo do modelo, tal como o tipo e frequência de validação, o tipo e frequência da monitorização do modelo, o organismo que tem de aprovar a utilização de um modelo, o nível de supervisão interna ou o nível de envolvimento da gestão de topo.
  - A governação e gestão das mudanças nos modelos numa perspetiva transversal, oferecendo aos diferentes proprietários dos modelos a flexibilidade e agilidade necessárias para alterar os modelos afetados seguindo a governação mais apropriada em cada caso.
  - A definição de normas de Validação Interna que garantem a aplicação adequada de controlos para a avaliação dos modelos por uma unidade independente.
- Monitorização, baseada num quadro de controlo com uma abordagem proactiva ao risco de modelo que permite a manutenção do risco dentro dos parâmetros definidos no Quadro de Apetência pelo Risco do Grupo, através do cálculo periódico de métricas de apetência e outros indicadores de risco de modelo específicos.

Em 2021, espera-se que o Modelo de Gestão de Risco seja progressivamente implantado numa base proporcional nas filiais suscetíveis à sua implementação.

Outros riscos operacionais

No Catálogo de Riscos Corporativos, isto é definido como perda ou dano causado por erros ou falhas nos processos, por eventos externos ou por ações acidentais ou dolosas de terceiros fora do Grupo. Inclui, entre outros, fatores de risco relacionados com a externalização, custódia de títulos ou fraude externa.

Todas as áreas e empresas do Grupo são responsáveis pela gestão quotidiana de todos os outros riscos operacionais dentro das suas respetivas esferas. Isto implica identificar, avaliar, gerir, controlar e reportar os riscos operacionais da sua atividade, colaborar com a Divisão de Risco Operacional do CaixaBank na implementação do modelo de gestão em todo o Grupo.

3.5.2. Risco reputacional

Risco reputacional é a possível deterioração da capacidade competitiva do Grupo que resultaria de uma deterioração da confiança dos seus intervenientes no Grupo, com base na sua avaliação das ações ou omissões realizadas ou atribuídas pelo Grupo, pela sua Alta Direção, pelos seus Órgãos de Administração ou pela falência de empresas relacionadas não consolidadas (risco *step-in*).

Algumas áreas de risco identificadas pelo Grupo em que esta confiança pode deteriorar-se são, entre outras, as ligadas à conceção e comercialização de produtos, sistemas de informação e segurança, a necessidade de promover aspetos de ASG (Ambiental, Social e Governação) no negócio, incluindo riscos relacionados com as alterações climáticas, desenvolvimento de talentos, equilíbrio trabalho-vida, diversidade e saúde ocupacional, devido à sua crescente relevância.

O controlo dos riscos é efetuado através de indicadores de reputação selecionados, tanto internos como externos, a partir das diferentes fontes de análise da perceção e das expectativas dos interessados. Os indicadores de medição são ponderados de acordo com a sua importância estratégica e são agrupados num quadro de pontuação de reputação que permite obter um Índice de Reputação Global (IRG). Esta métrica permite monitorizar o posicionamento numa base trimestral por setor e ao longo do tempo, bem como estabelecer as gamas e métricas toleradas no âmbito do RAF.

Outro instrumento que permite um controlo formal da gestão do risco de reputação é a taxonomia do risco de reputação, que permite identificar os principais riscos que podem danificar a reputação do Grupo e coordenar medidas preventivas e de mitigação com as áreas responsáveis.

O controlo e mitigação do risco de reputação é impactado pelo desenvolvimento de políticas que cobrem diferentes áreas do Grupo. Além disso, existem procedimentos e ações específicas das áreas mais diretamente envolvidas na gestão dos principais riscos de reputação, que permitem prevenir ou mitigar a materialização do risco.

As políticas internas de gestão do risco de reputação também incluem a promoção de planos de formação interna destinados a mitigar a materialização e os efeitos dos riscos de reputação, o estabelecimento de protocolos para atender às pessoas afetadas pelas ações do Banco e a definição de planos de crise ou de contingência em caso de materialização dos vários riscos.

143
CNV

4. Gestão da solvência

O quadro seguinte mostra o capital elegível do Grupo:

RECURSOS PRÓPRIOS ELEGÍVEIS
(Milhões de euros)

	31-12-2020		31-12-2019		31-12-2018	
	MONTANTE	EM %	MONTANTE	EM %	MONTANTE	EM %
Património líquido contabilizável	**25.278**		**25.151**		**24.058**	
apital Próprio	27.118		26.247		25.384	
Capital	5.981		5.981		5.981	
Resultado	1.381		1.705		1.985	
Reservas e outros	19.756		18.561		17.418	
nteresses minoritários e OCI	(1.840)		(1.096)		(1.326)	
Restantes instrumentos de CET1	**268**		**(1.037)**		**(801)**	
justamentos dos interesses minoritários e da computabilidade da OCI	(107)		6		(43)	
Outros ajustamentos (1)	375		(1.043)		(758)	
Instrumentos CET1	**25.546**		**24.114**		**23.257**	
Deduções CET1	**(5.892)**		**(6.327)**		**(6.457)**	
tivos incorpóreos	(3.873)		(4.232)		(4.250)	
tivos por impostos diferidos	(1.789)		(1.875)		(1.977)	
Outras deduções 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	
Deduções AT1						
TIER1	22.638	15,7%	20.023	13,5%	19.033	13,0%
Instrumentos T2	3.407		3.224		3.295	
Deduções 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%
tros instrumentos subordinados computáveis MREL (3)	6.664		5.680		2.303	
MREL SUBORDINADO	32.709	22,7%	28.927	19,6%	24.631	16,9%
tros instrumentos computáveis MREL (4)	5.111		3.362		2.943	
MREL (5)	37.820	26,3%	32.289	21,8%	27.574	18,9%
ATIVOS PONDERADOS POR RISCO (APRs)	144.073		147.880		145.942	

(1) Inclui principalmente a provisão de dividendos e o ajustamento transitório da IFRS 9.
(2) Em outubro, houve uma emissão de 750 milhões de euros de instrumentos adicionais de Tier 1.
(3) Em novembro, houve uma emissão de 1.000 milhões de euros de instrumentos de dívida sénior não preferenciais.
(4) Durante 2020, foram feitas duas emissões de 1.000 milhões de euros de dívida preferencial sénior cada uma (em janeiro e julho).
(5) Em relação ao requisito MREL, a nova resolução e diretiva de recuperação (BRRD2) estabelece que a partir de 1 de janeiro de 2022, o CaixaBank a nível consolidado deve cumprir um requisito total de MREL de 22,09% de ARPs (16,26% com instrumentos subordinados) e 6,09% de exposição a alavancagem (LRE). A partir de dezembro de 2020, o rácio total de MREL para LRE é de 9,4%.

A nível individual, os rácios do CaixaBank em 31 de dezembro de 2020 eram de 15,1% CET1, 17,4% Tier 1 e 20,0% Capital Total, com ARPs de 132.806 milhões de euros.

O quadro seguinte resume os requisitos mínimos de capital elegível:

REQUERIMIENTOS MÍNIMOS
(Milhões de euros)

	31-12-2020		31-12-2019		31-12-2018	
	MONTANTE	EM %	MONTANTE	EM %	MONTANTE	EM %
Requisitos mínimos do 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%

(*) Até 2020, e tendo em conta a antecipação do BCE ao Artigo 104 da DRC V em relação ao Pilar 2R, o BCE exigiu ao CaixaBank que mantivesse a nível consolidado um rácio CET1 de 8,10%, o que inclui o requisito mínimo comum do Pilar 1 de 4, 5%, um requisito específico do Pilar 2R de 1,5% (do qual 0,84% deve ser cumprido com CET1), um tampão de conservação de capital de 2,5%, um tampão OEIS de 0,25% e um tampão contra cíclico específico de 0,01%.

Para 2021, são mantidos os mesmos requisitos que para 2020, embora se deva notar que a reserva contracíclica é atualizada trimestralmente.

A tabela seguinte mostra um detalhe do rácio de alavancagem:

RÁCIO DE ALAVANCAGEM
(Milhões de euros)

	31-12-2020	31-12-2019	31-12-2018
Exposição	403.659	341.681	344.485
Taxa de alavancagem (Tier 1/Exposição)	5,6%	5,9%	5,5%

Os movimentos no capital próprio dos acionistas elegíveis são detalhados abaixo:

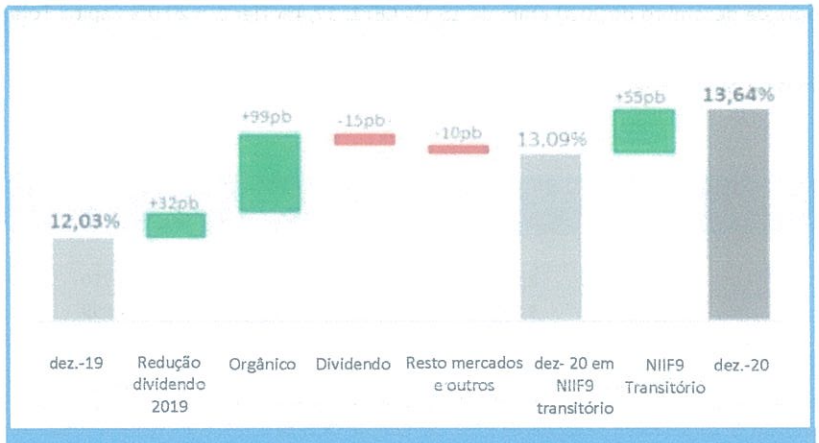
MOVIMENTOS NO CAPITAL PRÓPRIO DOS ACIONISTAS ELEGÍVEIS
(Milhões de euros)

	31-12-2020		31-12-2019	
	MONTANTE	EM %	MONTANTE	EM %
NO INÍCIO DO ANO	17.787	12,0%	16.800	11,5%
Movimentos de instrumentos CET1	**1.432**		**856**	
Lucro	1.381		1.705	
Dividendo esperado	(216)		(897)	
Reservas	386		303	
Ajustamentos de avaliação e outros (1)	(119)		(255)	
Movimentos nas deduções CET1	**435**		**131**	
Bens incorpóreos	359		18	
Ativos por impostos diferidos	85		102	
Outras deduções CET1	(9)		11	
CET1 NO FINAL DO ANO	**19.654**	**13,6%**	**17.787**	**12,0%**
TIER1 ADICIONAL NO INÍCIO DO ANO	2.236	1,5%	2.233	1,5%
Movimentos de instrumentos AT1 ((2)	**748**		**3**	
TIER 1 ADICIONAL NO FINAL DO ANO	**2.984**	**2,1%**	**2.236**	**1,5%**
TIER 2 NO INICIO DO ANO	3.224	2,2%	3.295	2,3%
Movimentos em instrumentos de Tier 2	**183**		**(71)**	
TIER 2 NO FINAL DO EXERCÍCIO	**3.407**	**2,4%**	**3.224**	**2,2%**

lui o ajustamento transitório da NIIF 9.

ıa emissão de 750 milhões de euros de instrumentos adicionais de Tier 1 foi feita em 2020.

Segue-se uma repartição causal dos principais aspetos do ano que influenciaram o rácio CET1:



Evolução CET1

A evolução anual de +161 pontos de base, reflete +32 pontos de base do impacto extraordinário da redução de dividendos cobrada até 2019, como uma das medidas adotadas pelo Conselho de Administração na sequência do Covid-19, bem como +55 pontos de base da aplicação do ajustamento transitório da NIIF 9.

O resto da evolução acumulada é explicado por +99 pontos de base de mudança orgânica, -15 pontos de base da previsão de dividendos para o ano e -10 pontos de base da evolução do mercado e outros desenvolvimentos, o que inclui o impacto da venda parcial da Comercia, a provisão sobre a participação no Erste Group Bank e a entrada em vigor do novo tratamento do *software*[10].

As informações sobre os requisitos de capital com base no método de cálculo do risco são as seguintes:

DETALHES DOS ATIVOS PONDERADOS PELO RISCO E POR MÉTODO

(Milhões de euros)

	31-12-2020		31-12-2019		31-12-2018	
	MONTANTE	%	MONTANTE	%	MONTANTE	%
Risco de crédito (1)	111.827	77,6%	113.947	77,1%	111.740	76,6%
Método padrão	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%
Risco da participação	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 simples	12.673	8,8%	12.394	8,4%	11.709	8,0%
Método VaR	0	0,0%	0	0,0%	32	0,0%
Risco de mercado	2.267	1,6%	2.224	1,5%	1.916	1,3%
Método padrão	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%
Risco operacional	13.250	9,2%	13.400	9,1%	13.109	9,0%
Método padrão	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) Inclui ajustamentos de avaliação de crédito (CVA), ativos fiscais (DTAs) e titularizações.

[10] *A Comissão Europeia aprovou em dezembro a RTS sobre o tratamento do software para o cálculo da CET1.*

146
CNMV

5. Distribuição de resultados

A distribuição do lucro da CaixaBank, SA do exercício 2020, que o Conselho de Administração, com a informação disponível à data da formulação destas contas anuais, acorda propor à Assembleia Geral de Acionistas para sua aprovação, apresenta-se em seguida:

DISTRIBUIÇÃO DE RESULTADOS DA CAIXABANK, SA
(Milhões de euros)

	2020
Base de repartição	
Lucros e perdas	688
Distribuição:	
A Dividendo (1) (2)	216
A reservas (3)	472
A reserva legal (4)	0
A reserva voluntária (3) (5)	472
LUCRO LÍQUIDO DO EXERCÍCIO	**688**

(1) Montante estimado correspondente ao pagamento de um dividendo de 0,0268 euros por ação, a pagar em numerário. Este montante equivale a 15% sobre o resultado consolidado proforma da CaixaBank e Bankia, S.A. ajustado, em linha com a recomendação do Banco Central Europeu sobre limitação ao pagamento de dividendos (Ver Informação Privilegiada publicada a 29 de janeiro de 2021). Prevê-se que o dividendo se credite após a emissão de novas ações do CaixaBank (sociedade incorporante) por incorporação da Bankia, S.A. (sociedade incorporada) pela Assembleia Geral de Acionistas a 3 de dezembro de 2020, no âmbito do ponto 2 da ordem de trabalhos, previsivelmente durante o segundo trimestre de 2021. Para o caso de, à época de realização da Assembleia Geral Ordinária de Acionistas, o contrato de fusão por incorporação do CaixaBank e da Bankia, S.A. não constar inscrito no Registo Comercial, ou tendo-se inscrito sem ainda concluir o procedimento de permuta de ações do Bankia, S.A. na contabilização correspondente, prevê-se habilitar o Conselho de Administração para que determine uma data de pagamento do dividendo posterior. Em todo o caso, o pagamento do dividendo deverá realizar-se dentro do prazo máximo de um mês desde a data em que conste inscrita a favor dos acionistas da Bankia, S.A. a titularidade das novas ações do CaixaBank emitidas para atender à permuta da fusão. A data e as *circunstâncias do pagamento* do dividendo serão *oportunamente* anunciadas ao mercado. O montante de 216.094.946 euros reduzir-se-á em função do número total de ações com direito a dividendo que finalmente estejam em circulação no momento do pagamento, após a emissão de novas ações do CaixaBank no marco da fusão. Este montante será igualmente reduzido em função do número de ações do tesouro que o CaixaBank tenha no momento do pagamento do dividendo, dado que, conforme exige a Lei de Sociedades de Capital, as ações próprias não poderão receber dividendo.

(2) A repartição do dividendo está sujeita à efetividade da fusão da CaixaBank, S.A. (como sociedade incorporante) por incorporação da sociedade Bankia, S.A. (sociedade incorporada). No pressuposto de que a 31 de dezembro de 2021 não se tenha materializado a fusão, o montante destinado ao pagamento de dividendos será destinado a reservas voluntárias.

(3) Montante estimado que se destina à reserva voluntária. Este montante será aumentado no mesmo valor em que se reduza o montante destinado ao pagamento do dividendo (ver notas (1) e (2) anteriores).

(4) Não é necessário destinar parte do lucro do exercício 2020 para a reserva legal dado que, neste momento, esta alcança já 20% do valor do capital social (artigo 274.º da Lei de Sociedades de Capital).

(5) A remuneração dos instrumentos de capital AT1 correspondente ao exercício de 2020, que ascende a um total de 143 milhões de euros, deverá entender-se paga a cargo deste montante de reservas voluntárias.

6. Remuneração ao acionista e benefícios por ação

6.1. Remuneração ao acionista

Relativamente à política de dividendos que consiste na distribuição de um dividendo em numerário superior a 50% do lucro líquido consolidado, o Conselho de Administração, num exercício de prudência e responsabilidade social, acordou modificá-la exclusivamente para o exercício 2020, limitando a distribuição de um dividendo em numerário a uma percentagem não superior a 30% do lucro líquido consolidado.

Posteriormente, o Conselho de Administração acordou propor à próxima Assembleia Geral Ordinária de Acionistas, a distribuição de um dividendo em numerário de 0,0268 euros brutos por ação, a cargo dos lucros do exercício 2020, a pagar durante o segundo semestre. Se necessário, a aprovação deste dividendo pela Assembleia Geral de Acionistas, assim como as condições específicas do seu pagamento, que em qualquer caso estará sujeito à execução da fusão com o Bankia, serão oportunamente comunicadas ao mercado. Com o pagamento deste dividendo, o montante da remuneração ao acionista correspondente ao exercício 2020 será equivalente a 15 % sobre o resultado consolidado proforma do CaixaBank e Bankia ajustado, em linha com a recomendação realizada pelo Banco Central Europeu. O dividendo será pago a todas as ações em circulação no momento do pagamento. Acordou-se igualmente deixar sem vigência a política anterior de dividendos e tornar pública uma nova política no devido tempo após a fusão prevista com o Bankia, acordada pelo novo Conselho após a revisão e aprovação do orçamento de 2021.

Os dividendos distribuídos nos três últimos exercícios foram os seguintes:

DIVIDENDOS PAGOS
(Milhões de euros)

	EUROS POR AÇÃO	MONTANTE PAGO EM NUMERÁRIO	DATA DE ANÚNCIO	DATA DE PAGAMENTO
2020				
Dividendo 2019	0,07	418	26-03-2020	15-04-2020
2019				
Dividendo complementar 2018	0,10	598	31-01-2019	15-04-2019
2018				
Dividendo por conta do exercício 2018	0,07	419	25-10-2018	05-11-2018
Dividendo complementar 2017	0,08	478	06-04-2018	13-04-2018

6.2. Lucro por ação

Em seguida, apresenta-se o cálculo do lucro básico e diluído por ação do Grupo, correspondente:

CÁLCULO DO LUCRO BÁSICO E DILUÍDO POR AÇÃO

(Milhões de euros)

	2020	2019	2018
Numerador	1.238	1.572	1.902
Resultado atribuído à entidade dominante	1.381	1.705	1.985
Menos: Montante cupão participações preferenciais (AT1)	(143)	(133)	(83)
Denominador (milhares de ações)	5.977	5.978	5.979
Número médio de ações em circulação (1)	5.977	5.978	5.979
Número ajustado de ações (lucro básico por ação)	5.977	5.978	5.979
Lucro básico por ação (em euros) (2)	0,21	0,26	0,32
Lucro diluído por ação (em euros) (3)	0,21	0,26	0,32

(1) Número de ações em circulação no início do exercício, excluído o número médio de ações do tesouro próprias mantidas ao longo do período. Contemplaram-se os ajustes retroativos da NIC 33.

(2) Se se tivesse considerado o resultado individual da CaixaBank dos exercícios 2020, 2019 e 2018, o lucro básico seria de 0,09, 0,32 e 0,19 euros por ação, respetivamente.

(3) As participações preferenciais não têm impacto no cálculo do lucro diluído por ação já que a sua convertibilidade é remota. Adicionalmente, os instrumentos de património líquido associados a componentes retributivas não são significativos.

149

7. Concentração de atividades empresariais, aquisição e venda de participações no capital de entidades subsidiárias

Durante os exercícios de 2020, 2019 e 2018 não se produziram concentrações de atividades empresariais significativas.

8. Informação por segmentos de negócio

A informação por segmentos de negócio tem como objetivo realizar a supervisão e gestão interna da atividade e resultados do Grupo, e constrói-se em função das diferentes linhas de negócio estabelecidas segundo a estrutura e organização do Grupo. Para definir e segregar os segmentos têm-se em conta os riscos inerentes e particularidades de gestão de cada um, com base nas unidades de negócios básicas, sobre as quais se dispõe de dados financeiros e de gestão.

Na sua elaboração aplicam-se: i) os mesmos princípios de apresentação utilizados na informação de gestão do Grupo e ii) os mesmos princípios e políticas contabilísticas utilizados na elaboração das contas anuais.

Após a venda de 80 % do negócio imobiliário em dezembro de 2018, a partir de 2019 o negócio imobiliário *non core* deixa de reportar-se de forma separada e integram-se no negócio Bancário e de Seguros os ativos imobiliários restantes, salvo a participação na Coral Homes, SLU (Coral Homes), que se transpõe para o negócio de participações. Para efeitos comparativos, a informação de 2018 apresenta-se agregando ambos os segmentos.

Desta forma, o Grupo fica configurado nos seguintes segmentos de negócio:

Negócio bancário e segurador: recolhe os resultados da atividade bancária (banca de retalho, corporativa e institucional, tesouraria e mercados) juntamente com a atividade seguradora e a gestão de ativos, desenvolvido, basicamente, em território espanhol através da rede de escritórios e dos restantes canais complementares. Recolhe tanto a atividade como os resultados gerados pelos clientes do Grupo, assim como a gestão da liquidez e ALCO, as receitas de financiamento do resto dos negócios e as atividades corporativas. Inclui igualmente os negócios adquiridos pelo CaixaBank ao BPI durante 2018 (seguros, gestão de ativos e cartões).

O negócio bancário e segurador apresenta-se de forma unificada em consistência com a gestão comercial e de riscos conjunta, tratando-se de um modelo de negócio integrado e no âmbito de um quadro regulamentar que partilha objetivos de supervisão e contabilísticos semelhantes. O Grupo comercializa os produtos de seguros, complementarmente aos restantes produtos financeiros, através da sua rede comercial na mesma base de clientes, já que a maior parte dos produtos de seguros oferecem alternativas de poupança (vida poupança e pensões) aos produtos bancários (poupança e fundos de investimento).

Participações: inclui as receitas por dividendos e/ou os resultados de entidades avaliadas pelo método da participação líquida do custo de financiamento das participações assim como os lucros/perdas por ativos e passivos financeiros no Erste Group Bank, Repsol SA (Repsol), Telefónica SA (Telefónica), Banco Fomento de Angola, SA (BFA) e Banco Comercial e de Investimentos, SA (BCI). Desde 1 de janeiro de 2019 incorpora-se neste segmento a participação de 20 % na Coral Homes, após a venda do negócio imobiliário em finais de dezembro de 2018. Inclui igualmente os impactos significativos em resultados de outras participações significativas em sectores diversos.

Inclui a participação do BFA que, após uma nova estimativa a influência significativa no encerramento de 2018, se classifica como Ativos financeiros pelo justo valor através de outro resultado global e a participação na Repsol, até finalizar a sua venda no segundo trimestre de 2019.

BPI: recolhe os resultados do negócio bancário doméstico do BPI, essencialmente em Portugal. A conta de resultados inclui a reversão dos ajustes derivados da colocação pelo justo valor dos ativos e passivos na concentração de atividades empresariais e exclui os resultados e magnitudes de balanço associados aos ativos do BPI atribuídos ao negócio de participações (essencialmente BFA, BCI), referidos anteriormente.

As despesas de exploração dos segmentos de negócio recolhem tanto as diretas como as indiretas, afetas em função de critérios internos de imputação.

No exercício de 2020, a afetação de capital ao negócio de Participações adaptou-se ao objetivo corporativo de capital do Grupo de manter um rácio regulamentar Common Equity Tier 1 (CET1) fully loaded de 11,5 % (12 % em 2019 e 11 % em 2018) com as deduções aplicáveis.

A afetação de capital ao BPI corresponde à visão subconsolidada, isto é, considerando os recursos próprios da filial. O capital consumido no BPI pelas participações afetas ao negócio de participações afeta-se de forma consistente a este último negócio.

A diferença entre o total de fundos próprios do Grupo e o capital afeto aos restantes negócios atribui-se ao negócio bancário e segurador, que inclui as atividades corporativas do Grupo.

Em seguida apresentam-se os resultados do Grupo por segmentos de negócio:

CONTAS DE LUCROS E PERDAS CONSOLIDADOS DO GRUPO CAIXABANK – SEGREGAÇÃO POR NEGÓCIOS

(Milhões de euros)

	NEGÓCIO BANCÁRIO E SEGURADOR						PARTICIPAÇÕES			BPI		
	2020		2019		2018							
		DOS QUAIS: SEGUROS		*DOS QUAIS: SEGUROS*		*DOS QUAIS: SEGUROS*	2020	2019	2018	2020	2019	2018
MARGEM DE JUROS	4.534	*342*	4.659	*316*	4.659	*305*	(78)	(124)	(149)	444	416	397
Receitas por dividendos e resultados de entidades avaliadas pelo método da participação *	250	*220*	232	*192*	220	*171*	186	335	746	18	21	6
Comissões líquidas	2.330	*(62)*	2.340	*(68)*	2.303	*(124)*				245	258	280
Lucros/perdas por ativos e passivos financeiros e outros	250	*5*	239	*57*	219	*1*	(9)	35	11	(2)	24	48
Receitas e despesas abrangidas por contratos de seguro e resseguro	598	*598*	556	*556*	551	*551*						
Outras receitas e despesas de exploração	(338)	*136*	(369)	*79*	(498)	*51*	(3)			(15)	(17)	(26)
MARGEM BRUTA	7.624	*1.239*	7.657	*1.132*	7.454	*955*	96	246	608	690	702	705
Despesas de administração	(3.657)	*(104)*	(4.803)	*(99)*	(3.813)	*(87)*	(4)	(4)	(4)	(378)	(397)	(436)
Amortização	(479)	*(23)*	(479)	*(22)*	(368)	*(21)*				(61)	(67)	(37)
MARGEM DE EXPLORAÇÃO	3.488	*1.112*	2.375	*1.011*	3.273	*847*	92	242	604	251	238	232
Perdas por imparidade de ativos financeiros e outras provisões	(2.123)		(811)		(673)	*1*				(40)	200	106
RESULTADO DA ATIVIDADE DE EXPLORAÇÃO	1.365	*1.112*	1.564	*1.011*	2.600	*848*	92	242	604	211	438	338
Lucros/perdas em baixa de ativos e outros	216		(169)		(179)	*1*	(311)		(607)	28	2	51
RESULTADO ANTES DE IMPOSTOS PROCEDENTES DAS ACTIVIDADES CONTINUADAS	1.581	*1.112*	1.395	*1.011*	2.421	*849*	(219)	242	(3)	239	440	389
Imposto sobre lucros	(179)	*(224)*	(332)	*(216)*	(695)	*(186)*	24	71	90	(65)	(108)	(107)
RESULTADO DEPOIS DE IMPOSTOS PROCEDENTES DAS ACTIVIDADES CONTINUADAS	1.402	*888*	1.063	*795*	1.726	*663*	(195)	313	87	174	332	282
Resultado atribuído a minoritários e outros			3		57				33			20
RESULTADO ATRIBUÍDO AO GRUPO	**1.402**	***888***	**1.060**	***795***	**1.669**	***663***	**(195)**	**313**	**54**	**174**	**332**	**262**
Ativos totais	410.689	*80.667*	355.416	*76.116*	350.783	*66.244*	3.267	4.554	4.685	37.564	31.444	31.078
Dos quais: posições em dívida soberana	*106.492*	*58.845*	*91.549*	*56.702*	*87.786*	*49.247*				*6.141*	*4.637*	*3.307*

(*) A atividade de seguros inclui a contribuição da participação na SegurCaixa Adeslas.

O negócio bancário e segurador apresenta um modelo de gestão integral Bancário-Segurador. No âmbito de um quadro regulamentar que partilha objetivos de supervisão e contabilísticos semelhantes, a gestão comercial e de riscos realiza-se de forma conjunta, tratando-se de um modelo de negócio integrado. Devido a este modelo de gestão integral Bancário-Segurador, na informação sobre segregação por negócios apresentam-se os resultados do negócio Bancário-Segurador como um único segmento.

Em seguida apresenta-se informação sobre as receitas por segmentos de negócio, área geográfica e distribuição de receitas ordinárias:

DISTRIBUIÇÃO DOS JUROS E RENDIMENTOS ASSIMILADOS POR ÁREA GEOGRÁFICA
(Milhões 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
União Europeia	63	43	19	547	510	484
Zona euro	27	9	0	511	476	465
Zona não euro	36	34	19	36	34	19
Restantes países	6	5	4	6	5	4
TOTAL	4.001	4.152	4.289	6.764	7.055	6.946

DISTRIBUIÇÃO DAS RECEITAS ORDINÁRIAS *
(Milhões de euros)

	RECEITAS ORDINÁRIAS PROCEDENTES DE CLIENTES			RECEITAS ORDINÁRIAS ENTRE SEGMENTOS			TOTAL RECEITAS ORDINÁRIAS		
	2020	2019	2018	2020	2019	2018	2020	2019	2018
Negócio bancário e segurador	**11.245**	**11.345**	**11.071**	**90**	**138**	**160**	**11.335**	**11.483**	**11.231**
Espanha	11.039	11.170	10.981	90	138	160	11.129	11.308	11.141
Restantes países	206	175	90				206	175	90
Participações	**177**	**370**	**758**				**177**	**370**	**758**
Espanha	62	106	347				62	106	347
Restantes países	115	264	411				115	264	411
BPI	**750**	**757**	**820**	**42**	**64**	**60**	**792**	**821**	**880**
Portugal/Espanha	742	749	812	42	64	60	784	813	872
Restantes países	8	8	8				8	8	8
Ajustamentos e eliminações ordinárias entre Segmentos				(132)	(202)	(220)	(132)	(202)	(220)
TOTAL	12.172	12.472	12.649	0	0	0	12.172	12.472	12.649

(*) Correspondem às seguintes rubricas da Conta de Lucros e Perdas Pública do Grupo.

1. Receitas de juros
2. Receitas de dividendos
3. Resultados de entidades avaliadas pelo método da participação
4. Receitas de comissões
5. Lucros ou (-) perdas ao dar baixa em contas de ativos e passivos financeiros não avaliados pelo justo valor através dos resultados, valor líquido
6. Lucros ou (-) perdas por ativos e passivos financeiros detidos para negociação, valor líquido
7. Lucros ou (-) perdas por ativos não destinados a negociação obrigatoriamente pelo justo valor através dos resultados, valor líquido
8. Lucros ou (-) perdas por ativos e passivos financeiros designados pelo justo valor através dos resultados, valor líquido
9. Lucros/perdas da contabilidade de cobertura, valor líquido
10. Outras receitas de exploração
11. Receitas de ativos abrangidos por contratos de seguros e resseguros

9. Remuneração do «pessoal principal da direção»

9.1. Remuneração do Conselho de Administração

A Assembleia Geral de Acionistas do CaixaBank realizada a 22 de maio de 2020 aprovou a política de remuneração dos membros do Conselho de Administração para os exercícios 2020-2022, conforme o sistema de remuneração previsto nos Estatutos Sociais e no Regulamento do Conselho, assim como *com o disposto* na Lei de Sociedades de Capital e na Lei 10/2014, de 26 de junho, de ordenação, supervisão e solvência de entidades de crédito. O conteúdo da política de remunerações é aplicável sem prejuízo da renúncia do Diretor Executivo à remuneração variável correspondente ao exercício de 2020.

O artigo 34.º dos Estatutos Sociais do CaixaBank estabelece que a retribuição dos administradores nessa qualidade consistirá numa quantia fixa anual cujo valor máximo será determinado pela Assembleia Geral de Acionistas e que se manterá vigente desde que a Assembleia Geral não acorde a sua modificação. Este valor máximo destina-se a retribuir o conjunto dos administradores nessa qualidade, e distribui-se na forma que estime mais oportuna o Conselho de Administração, mediante proposta da Comissão de Retribuições, tanto no que se refere à distribuição entre os membros, em especial ao Presidente, que pelo exercício desta função tem estabelecida uma retribuição fixa adicional, e em atenção às funções e dedicação de cada um destes e à sua pertença às distintas Comissões. Além disso, conforme o acordo e sujeito aos limites estabelecidos pela Assembleia Geral de Acionistas, os administradores poderão ser retribuídos com a entrega de ações da Sociedade ou de outra empresa cotada do grupo a que pertença, de opções sobre as mesmas ou de remunerações indexadas ao valor das ações.

A remuneração dos administradores não executivos, que mantêm uma relação orgânica com o CaixaBank e, por conseguinte, não dispõem de contratos celebrados com a sociedade pelo exercício das suas funções nem têm reconhecido nenhum tipo de pagamento pela cessação do cargo de administrador, consiste unicamente em componentes fixas.

A remuneração dos administradores executivos poderá consistir numa quantia fixa, uma quantia complementar variável e também num sistema de incentivos, assim como numa parte assistencial que poderá incluir regimes de previdência e seguros oportunos e, se necessário, a Segurança Social. O Diretor Executivo, em caso de cessação não devida ao incumprimento das suas funções, poderá ter direito a uma indemnização.

Adicionalmente, perante a enorme dificuldade prática de uma apólice independente, os Administradores não executivos fazem parte como assegurados da apólice de responsabilidade civil para administradores e gestores do Grupo, para cobrir as responsabilidades em que estes possam incorrer como consequência do desempenho das suas funções.

As remunerações e outras prestações revertidas a favor das pessoas que nesses exercícios integraram o Conselho de Administração do CaixaBank são detalhadas em seguida:

REMUNERAÇÃO DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

(Milhares de euros)

		COMPONENTES FIXOS				COMPONENTES VARIÁVEIS							
	CARGO	SALÁRIO	REMUNERAÇÃO POR PERTENÇA AO CONSELO	REMUNERAÇÃO POR PERTENÇA A COMISSÕES DO CONSELHO	REMUNERAÇÃO POR CARGOS EM SOCIEDADES DO GRUPO *	REMUNERAÇÃO POR PERTENÇA A CONSELHOS FORA GRUPO (6)	REMUNERAÇÃO DOVARIÁVEL EM NUMERÁRIO	SISTEMAS DE REMUNERAÇÃO BASEADOS EM AÇÕES (7)	SISTEMA DE POUPANÇA A LONGO PRAZO	OUTROS CONCEITO (5)	TOTAL 2020	TOTAL 2019	TOTAL 2018
Gual, Jordi	Presidente		1.090	60		232					1.382	1.385	1.503
Muniesa, Tomás (1)	Vice-presidente		90	81	435	14					620	586	1.027
Gortázar, Gonzalo **	Administrador-Delegado	1.561	90	50	560				511	64	2.836	3.762	3.547
Reed, John S.	Administrador Coordenador		113	36							149	126	123
Armenter, Marcelino (3)			23	8							31	62	
Bassons, Maria Teresa	Administradora		90	30							120	120	123
Fisas, M. Verónica	Administradora		90	93							183	162	140
Fundación CajaCanarias, representada pela Sra Natalia Aznarez Gómez	Administradora		90	50							140	140	136
García-Bragado, Alejandro	Administrador		90	30							120	120	118
Garmendia, Cristina (3)	Administradora		90	79							169	61	
Garralda, Ignacio	Administrador		90								90	103	136
Ibarz, Javier (2)											0	55	217
Minc, Alain (2)											0	47	180
Moraleda, María Amparo	Administradora		90	116							206	194	183
Rosell, Juan (2)											0	48	190
Sáinz de Vicuña, Antonio (2)											0	52	203
Sanchiz, Eduardo Javier	Administrador		90	128							218	197	182
Serna, José	Administrador		90	50							140	140	140
Usarraga, Koro	Administradora		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

(*) Registado na demonstração de resultados das respetivas sociedades.

(**) Apenas Gonzalo Gortázar exerceu funções executivas em 2020 e 2019.

(1) Tomás Muniesa foi nomeado Vice-presidente a 26 de abril de 2018 e dessa data até 22 de novembro de 2018 foi Vice-presidente Executivo, a partir dessa data é Vice-presidente Dominical.

(2) Alain Minc, Juan Rosell, Antonio Sáinz de Vicuña e Javier Ibarz cessaram funções como administradores em 2019.

(3) Marcelino Armenter e Cristina Garmendia foram nomeados administradores a 5 de abril de 2019. Marcelino Armenter renunciou ao seu cargo a 2 de abril de 2020.

(4) Francesc Xavier Vives não obteve a renovação do seu cargo como Administrador Coordenador em 2020, após ter finalizado o seu mandato.

(5) Inclui a retribuição em espécie (os prémios de seguro de saúde e prémios de seguro de vida pagos a favor dos administradores executivos), juros vencidos sobre a retribuição variável deferida em numerário, outros prémios de seguro pagos e outros lucros.

(6) Remunerações recebidas por representação da Entidade em Conselhos de Administração de sociedades cotizadas e outras com representação, fora do grupo consolidado e que se registam nas contas de resultados das respetivas sociedades.

(7) O Conselheiro Delegado decidiu, de forma voluntária, renunciar à remuneração variável correspondente ao exercício 2020, tanto no que corresponde ao bónus anual como à parte correspondente ao ano 2020 do Plano de Incentivos Anuais a Longo Prazo (ver Nota 1.8). Em 2019 inclui 170 milhares de euros de Instrumentos financeiros correspondentes ao incentivo provisional do 1º ciclo do Incentivo Anual Condicionado associado ao Plano Estratégico 2019 – 2021.

O CaixaBank não tem contraídas obrigações em matéria de compromissos por pensões com os membros, antigos e atuais, do Conselho de Administração pela sua condição de administradores.

9.2. Remuneração da Alta Direção

A composição e o detalhe das remunerações da Alta Direção da Instituição apresentam-se em seguida:

REMUNERAÇÃO DA ALTA DIREÇÃO
(Milhares de euros)

	2020	2019	2018
Remunerações salariais (1)	7.267	9.288	8.698
Prestações pós-emprego (2)	1.820	1.576	1.313
Outras prestações a longo prazo	251	125	96
Outros cargos em sociedades do Grupo	1.010	1.173	423
TOTAL	**10.348**	**12.162**	**10.530**
Remunerações recebidas por representação da Entidade em Conselhos de Administração de sociedades cotizadas e outras com representação, fora do grupo consolidável (3)	156	132	98
TOTAL REMUNERAÇÕES	**10.504**	**12.294**	**10.628**
Composição da Alta Direção	11	11	10
Diretores Gerais	*3*	*3*	*3*
Diretores Gerais Adjuntos	-	-	*1*
Diretores Executivos	*7*	*7*	*5*
Secretário-Geral e do Conselho	*1*	*1*	*1*

(1) Este montante inclui a remuneração fixa, em espécie e variável total atribuída aos membros da Alta Direção. Em 2019, a remuneração variável corresponde ao bónus anual emitido em numerário e ações objetivo do exercício, incluindo a parte deferida, mais o incentivo intercalar correspondente ao primeiro ciclo do plano de remuneração variável a longo prazo com base em ações. Em abril de 2020, a Alta Direção anunciou a sua renúncia à sua remuneração variável de 2020, tanto no que respeita ao Bónus anual, como à sua participação no segundo ciclo do Plano de Incentivos a Longo Prazo de 2020 (ver Nota 1.8).
(2) Inclui os prémios do seguro de previdência e benefícios discricionários de pensão.
(3) Registado na demonstração de resultados das respetivas sociedades.

Todos os contratos dos membros da Alta Direção e do Conselheiro Delegado têm compromissos de não concorrência pós-contratual de uma anuidade das componentes fixas ou o previsto por imperativo legal.

O Conselheiro Delegado tem uma cláusula de indemnização de 1 anuidade das componentes fixas da remuneração. Para os membros da Alta Direção, há 7 para quem a indemnização prevista por imperativo legal é superior a 1 anuidade e, para os 4 restantes, a indemnização prevista por imperativo legal é ainda inferior a 1 anuidade.

Em seguida, apresenta-se o valor das obrigações devidas sob a forma de compromissos pós-emprego de contribuição definida com Administradores Executivos e a Alta Direção:

COMPROMISSOS PÓS-EMPREGO COM ADMINISTRADORES EXECUTIVOS E ALTA DIREÇÃO
(Milhares de euros)

	31-12-2020	31-12-2019	31-12-2018
Compromissos pós-emprego	16.523	15.130	15.904

9.3. Outra informação referente ao Conselho de Administração

O artigo 30 do Regulamento do Conselho de Administração do CaixaBank regula as situações de conflito aplicáveis a todos os administradores, estabelecendo que o administrador deverá evitar as situações que possam supor um conflito de interesse entre a Sociedade e o Administrador ou pessoas a si associadas, adotando para ele as medidas que sejam necessárias.

O dever de evitar situações de conflito de interesse impõe ao administrador determinadas obrigações como abster-se de: i) realizar direta ou indiretamente transações com o CaixaBank exceto tratando-se de operações correntes, feitas nas condições

padrão existentes para todos os clientes e de escassa relevância; ii) utilizar o nome da Sociedade ou invocar a sua condição de Consultor para influenciar indevidamente a realização de operações privadas; iii) fazer uso dos ativos da Sociedade e valer-se da sua posição na Sociedade para obter uma vantagem patrimonial ou para quaisquer fins privados; iv) aproveitar-se das oportunidades de negócio da Sociedade; v) obter benefícios ou remunerações de terceiros não pertencentes à Sociedade e seu grupo associadas ao desempenho do seu cargo, salvo tratando-se de atenções de mera cortesia; e de vi) desenvolver atividades por conta própria ou por conta de outrem que impliquem uma concorrência efetiva com a sociedade, atual ou potencial, ou que, de qualquer outro modo, o situem num conflito permanente com os interesses do CaixaBank.

As referidas obrigações poderão ser dispensadas em casos singulares, requerendo nalguns casos a aprovação por parte da assembleia de acionistas.

O texto do Regulamento do Conselho de Administração está à disposição do público no site do CaixaBank (www.caixabank.com).

Em qualquer caso, os administradores devem comunicar ao Conselho de Administração do CaixaBank qualquer situação de conflito, direto ou indireto, que eles próprios ou pessoas a si associadas possam ter com o interesse do Grupo, os quais serão objeto de comunicação nas contas anuais, tal como estabelece o artigo 229.3 da Lei de Sociedades de Capital.

Durante o exercício de 2020, nenhum administrador comunicou situação alguma que o situasse num conflito de interesse com o Grupo, embora, nas seguintes ocasiões, os administradores se tenham abstido de intervir e votar na deliberação de assuntos em sessões do Conselho de Administração:

CONFLITOS DE INTERESSE

ADMINISTRADOR	CONFLITO
Tomás Muniesa (Vice-presidente)	- Abstenção na deliberação e votação do acordo relativo à sua nomeação como membro da Comissão de Riscos.
Gonzalo Gortázar (Conselheiro Delegado)	- Abstenção na deliberação e votação do acordo relativo ao cumprimento dos desafios individuais e corporativos 2019. - Abstenção na deliberação e votação dos acordos relativos à sua remuneração correspondente ao exercício de 2020. - Abstenção na deliberação e votação dos acordos relativos aos desafios 2020.
Fundación CajaCanarias (representada por Natalia Aznárez)	- Abstenção na deliberação e votação do acordo relativo à concessão de financiamento a pessoa associada.
Natalia Aznárez (representante pessoa física do conselheiro Fundación CajaCanarias)	- Abstenção na deliberação e votação de acordo relativo à concessão de financiamento a pessoa associada.
María Verónica Fisas	- Abstenção na deliberação e votação dos acordos relativos à proposta da sua reeleição como membro do Conselho de Administração. - Abstenção na deliberação e votação do acordo relativo à sua nomeação como membro da Comissão Executiva. - Abstenção na deliberação e votação do acordo relativo à sua nomeação como membro da Comissão de Riscos.
Cristina Garmendia	- Abstenção na deliberação e votação do acordo relativo à sua nomeação como membro da Comissão de Remunerações - Abstenção na deliberação e votação do acordo relativo à sua nomeação como membro da Comissão de Auditoria e Controle.
Ignacio Garralda	- Abstenção na deliberação e votação de acordo relativo à concessão de financiamento a pessoa associada. Ausência da apresentação de questões relativas aos acordos de banca-seguros do Bankia, no âmbito da integração do CaixaBank com o Bankia.
John S. Reed	- Abstenção na deliberação e votação do acordo relativo à sua nomeação como Administrador Coordenador.
Eduardo Javier Sanchiz	- Abstenção na deliberação e votação do acordo relativo à sua nomeação como membro da Comissão de Nomeações.
Koro Usarraga	- Abstenção na deliberação e votação do acordo relativo à sua nomeação como membro da Comissão Executiva. - Abstenção na deliberação e votação de acordo relativo à concessão de financiamento a pessoa associada.

Os restantes administradores com cargo vigente durante o exercício de 2020 (isto é, o Presidente, Jordi Gual e os vogais María Teresa Bassons, Alejandro García-Bragado, María Amparo Moraleda, José Serna, Marcelino Armenter e Xavier Vives) declararam não ter tido durante o tempo do seu mandato em 2020 nenhuma situação de conflito de interesses da sociedade, quer direta ou indiretamente, relativamente a si próprios ou a pessoas a si associadas.

Por sua vez, o Regulamento Interno de Conduta no domínio do mercado de valores regula as situações de conflito de interesses, estabelecendo a obrigação de informar a Área de Cumprimento Normativo, sobre as situações de conflito de interesses, próprios ou de pessoas a si associadas.

Não existe relação familiar alguma entre os membros do Conselho de Administração do CaixaBank e o grupo de pessoal principal que compõe a Alta Direção do CaixaBank.

Proibição da concorrência

De forma específica, o artigo 229.1.f) da Lei de Sociedades de Capital estabelece que os membros do Conselho de Administração devem abster-se de desenvolver atividades por conta própria ou de outrem que impliquem uma concorrência efetiva, seja atual ou potencial, com a sociedade ou que, de qualquer modo, a situem num conflito permanente com os interesses da sociedade. Por sua vez, o artigo 230 da Lei de Sociedades de Capital permite dispensar o administrador da dita proibição no caso de não se esperar dano para a sociedade ou, no caso de se esperar, tal ser compensado pelos benefícios que se preveem obter da dispensa. A dispensa deve conceder-se mediante acordo expresso e separado da Assembleia Geral.

À luz do exposto, o administrador dom Ignacio Garralda Ruiz de Velasco foi nomeado pela Assembleia Geral de Acionistas à data de 6 de abril de 2017 com a qualificação de administrador dominical, em representação do acionista Mutua Madrileña Automovilista, Sociedade de Seguros a Prémio Fixo ("Mutua Madrileña"). O Sr. Garralda é Presidente e Conselheiro Delegado da Mutua Madrileña, sociedade titular de um grupo empresarial que, tal como o Grupo CaixaBank, está presente em distintos sectores da atividade seguradora e, igualmente, no âmbito da gestão de fundos de pensões, gestão de fundos de investimento e negócio imobiliário. Cabe ressaltar que ambas as entidades mantêm uma aliança estratégica através da SegurCaixa Adeslas, sociedade participada pela Mutua Madrileña (50%) e Grupo CaixaBank (49,92%) para o desenvolvimento, comercialização e distribuição em exclusivo de seguros gerais em Espanha, não obstante a Mutua Madrileña competir com a SegurCaixa Adeslas em todos os ramos exceto na Saúde, contemplando-se esta situação no Pacto de Acionistas assumido por ambas as entidades.

Em atenção à escassa relevância do nível de concorrência entre ambos os grupos nos sectores de seguros, gestão de fundos de pensões e fundos de investimento e negócio imobiliário e às vantagens que o Sr. Garralda forneceria ao Conselho de Administração do CaixaBank derivadas da sua alta experiência e qualificação, facilitando além disso um maior desenvolvimento da atual aliança estratégica entre ambos os grupos, a Assembleia Geral de Acionistas de 6 de abril de 2017 acordou dispensar o Sr. Ignacio Garralda Ruiz de Velasco da obrigação de não concorrência estabelecida no artigo 229.1 f) da Lei de Sociedades de Capital, permitindo-lhe, no quadro da dispensa, o exercício de cargos e funções nas sociedades integradas no grupo de que é empresa-mãe a Mutua Madrileña e em sociedades participadas direta ou indiretamente pela Mutua Madrileña que derivem da participação ou do exercício de cargos e funções na Mutua Madrileña. Além disso, no quadro da dispensa, o Conselho de Administração aprovou um Protocolo de Atuações específico dirigido a impedir danos para o CaixaBank como consequência do exercício das funções de administrador pelo Sr. Ignacio Garralda Ruiz de Velasco, que continua vigente na atualidade. A sociedade não foi informada de nenhuma circunstância que pudesse supor uma maior relevância do nível de concorrência entre o Grupo CaixaBank e o Grupo Mutua Madrileña nos setores de seguros, gestão de fundos de pensões e de fundos de investimento e negócio imobiliário, nem de nenhuma outra atividade desenvolvida pelo Grupo Mutua Madrileña que pudesse afetar o Grupo CaixaBank.

158
CMF

9.4. Direitos de voto do «pessoal principal da direção»

No encerramento do exercício, os direitos de voto (diretos e indiretos) do «pessoal principal da direção» no capital do Grupo são os seguintes:

DIREITOS DE VOTO DOS MEMBROS DO CONSELHO

*(Percentagem *)*

	% DIREITOS DE VOTO ATRIBUÍDOS ÀS AÇÕES		% TOTAL DE DIREITOS DE VOTO
	DIRETO	INDIRETO	
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

(*) % calculada sobre o capital subscrito a 31 de dezembro de 2020.

DIREITOS DE VOTO DA ALTA DIREÇÃO

*(Percentagem *)*

	% DIREITOS DE VOTO ATRIBUÍDOS ÀS AÇÕES		% TOTAL DE DIREITOS DE VOTO
	DIRETO	INDIRETO	
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

(*) % calculada sobre o capital subscrito a 31 de dezembro de 2020.

159
CAN

10. Caixa, saldos de caixa em bancos centrais e outros depósitos à ordem

O detalhe dos saldos desta rubrica é o seguinte:

DETALHE DE CAIXA, SALDOS DE CAIXA EM BANCOS CENTRAIS E OUTROS DEPÓSITOS À ORDEM
(Milhões de euros)

	31-12-2020	31-12-2019	31-12-2018
Numerário	2.339	2.700	2.468
Saldo em numerário em bancos centrais (Nota 3.3)	48.535	11.836	15.783
Outros depósitos à ordem	737	574	907
TOTAL	51.611	15.110	19.158

O saldo em numerário em bancos centrais inclui os saldos mantidos para o cumprimento do coeficiente de reservas mínimas obrigatórias no banco central em função das responsabilidades elegíveis. As reservas exigidas remuneram-se à taxa de juro das operações principais de financiamento do Eurosistema.

160
CNL

11. Ativos e passivos financeiros detidos para negociação

11.1. Derivados de negociação

O detalhe dos saldos desta rubrica é o seguinte:

DETALHE DE DERIVADOS DE NEGOCIAÇÃO (PRODUTO E CONTRAPARTE)

(Milhões de euros)

	31-12-2020		31-12-2019		31-12-2018	
	ATIVO	PASSIVO	ATIVO	PASSIVO	ATIVO	PASSIVO
Compra e venda de divisas não 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
Vendas de divisas contra euros	271	14	79	140	45	243
Compra e venda de ativos financeiros						1
Compras						
Vendas						1
Futuros financeiros sobre ações e taxas de juro e divisas						
Comprados						
Vendidos						
Opções sobre ações	**264**	**247**	**221**	**228**	**203**	**253**
Compradas	264		221		203	
Emitidas		247		228		253
Opções sobre taxas de juro	**103**	**108**	**95**	**99**	**103**	**119**
Compradas	103		95		103	
Emitidas		108		99		119
Opções sobre divisas	**57**	**7**	**48**	**22**	**131**	**84**
Compradas	57		48		131	
Emitidas		7		22		84
Outras operações sobre ações e taxas de juro	**3.912**	**(5)**	**4.171**	**865**	**4.670**	**5.449**
Permutas financeiras sobre ações	157	132	49	90	120	67
Acordos sobre taxas de juro futuras (FRA)						
Permutas financeiras sobre taxas de juro	3.755	(137)	4.122	775	4.550	5.382
Derivados de créditos						12
Vendidos						12
Derivados sobre mercadorias e outros riscos	**629**	**(547)**	**1.412**	**402**	**3.195**	**2.291**
Permutas financeiras	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
Do qual: contratados em mercados organizados	*35*	*51*	*27*	*34*	*32*	*78*
Do qual: contratados em mercados não organizados	*5.266*	*100*	*6.167*	*1.833*	*8.675*	*8.538*

Maioritariamente, o Grupo abrange de forma individualizada o risco de mercado associado aos derivados contratados com clientes mediante a contratação de derivados simétricos em mercado e procede ao registo de ambos na carteira de negociação. Desta forma, o risco de mercado gerado por esta operação é pouco significativo.

161

11.2. Instrumentos de capital próprio

O detalhe dos saldos desta rubrica é o seguinte:

DETALHE DE INSTRUMENTOS DE CAPITAL PRÓPRIO
(Milhões de euros)

	31-12-2020	31-12-2019	31-12-2018
Ações de sociedades espanholas	195	370	267
Ações de sociedades estrangeiras	60	87	81
TOTAL	255	457	348

11.3. Valores representativos de dívida

O detalhe dos saldos desta rubrica é o seguinte:

DETALHE DE VALORES REPRESENTATIVOS DE DÍVIDA **
(Milhões de euros)

	31-12-2020	31-12-2019	31-12-2018
Dívida Pública espanhola *	442	365	605
Dívida Pública estrangeira *	174	114	25
Emitidos por instituições de crédito	40	97	46
Outros emitentes espanhóis	92	76	37
Outros emitentes estrangeiros	53	67	42
TOTAL	801	719	755

(*) Ver Nota 3.4.1., rubrica 'Concentração por risco soberano'.

(**) Ver classificação por 'ratings' na Nota 3.4.1., rubrica 'Concentração por qualidade de crédito'.

11.4. Posições curtas em valores

O detalhe dos saldos desta rubrica é o seguinte:

DETALHE DAS POSIÇÕES CURTAS EM VALORES
(Milhões de euros)

	31-12-2020	31-12-2019	31-12-2018
Por vendas a descoberto	273	471	399
Valores representativos de dívida - pública (*)	249	401	347
Valores representativos de dívida - outros emitentes	24	70	52
TOTAL	273	471	399

(*) Ver Nota 3.4.1., rubrica 'Concentração por risco soberano'.

As posições curtas por vendas a descoberto em transferências de "Valores representativos de dívida", são operações a curto prazo contratadas com o objetivo de compensar as posições não registadas em balanço que foram vendidas ou cedidas temporariamente.

12. Ativos financeiros não destinados a negociação mensurados obrigatoriamente pelo justo valor através dos resultados

O detalhe dos saldos desta rubrica é o seguinte:

DETALHE DE ATIVOS FINANCEIROS NÃO DESTINADOS A NEGOCIAÇÃO MENSURADOS OBRIGATORIAMENTE PELO JUSTO VALOR ATRAVÉS DOS RESULTADOS

(Milhões de euros)

	31-12-2020	31-12-2019	31-12-2018
Instrumentos de capital próprio *	180	198	232
Valores representativos de dívida	52	63	145
Empréstimos e adiantamentos	85	166	327
Clientes	85	166	327
TOTAL	317	427	704

(*) Em fevereiro de 2018, a sociedade dependente Banco BPI comunicou que, conjuntamente com o Fundo de Pensões do Banco BPI, assinou um contrato através do qual acordaram vender à Violas SGPS, SA as suas cotas na sociedade Viacer – Sociedad Gestora de Participaciones Sociales, Lda (Viacer), sociedade que possui 56% do capital social do Super Bock Group, SGPS, SA. O Banco BPI era titular de 14% do capital social da Viacer, que acordou vender pelo montante de 130 milhões de euros e o Fundo de Pensões do Banco BPI era titular de 11% do capital social da Viacer, que acordou vender por 103 milhões de euros. Esta operação constituiu um lucro de 60 milhões de euros registados na rubrica «Lucros ou perdas por ativos financeiros não destinados a negociação avaliados obrigatoriamente pelo justo valor através dos resultados (líquidos)» da conta de lucros e perdas de 2018.

As alterações na avaliação destes ativos financeiros como consequência das variações do risco de crédito não são significativos, devido à sua qualidade de crédito. (Nota 3.4.1.).

163

13. Ativos financeiros pelo justo valor com outro resultado global

O detalhe dos saldos desta rubrica é o seguinte:

DETALHE DE ATIVOS FINANCEIROS PELO JUSTO VALOR COM OUTRO RESULTADO GLOBAL
(Milhões de euros)

	31-12-2020	31-12-2019	31-12-2018
Instrumentos de capital próprio	**1.414**	**2.407**	**3.565**
Ações de sociedades cotadas	843	1.618	2.697
Ações de sociedades não cotadas	571	789	868
Valores representativos de dívida *	**17.895**	**15.964**	**18.323**
Dívida Pública espanhola	13.966	10.173	14.194
Dívida Pública estrangeira	2.206	4.023	3.014
Emitidos por instituições de crédito	581	211	144
Outros emitentes espanhóis	42	38	36
Outros emitentes estrangeiros	1.100	1.519	935
TOTAL	19.309	18.371	21.888
Instrumentos de capital			
Dos quais: mais-valias latentes brutas	109	110	75
Dos quais: menos-valias latentes brutas	(1.877)	(1.155)	(965)
Valores representativos de dívida			
Dos quais: mais-valias latentes brutas	596	503	368
Dos quais: menos-valias latentes brutas		(5)	(3)

(*) Ver classificação por 'ratings' na Nota 3.4.1. "Concentração por qualidade de crédito".

13.1. Instrumentos de capital próprio

O detalhe do movimento desta rubrica é o seguinte:

MOVIMENTOS DE INSTRUMENTOS DE CAPITAL PRÓPRIO - 2020
(Milhões de euros)

		COMPRAS E AUMENTOS	VENDAS E REDUÇÕES	LUCROS (-) /AJUSTES PELO VALOR DE PERDAS (+) TRANSFERIDAS	MERCADO E DIFERENÇAS	TRANSFERÊNCIAS	
Telefónica *	1.617				(774)		843
Banco Fomento de Angola	414				(80)		334
Outros **	376	3	(153)	(61)	72		237
TOTAL	2.407	3	(153)	(61)	(782)	0	1.414

(*) Em março de 2020 cancelou-se a cobertura PELO justo valor sobre 1% da dita participação (instrumentalizada mediante *equity swap*), registando-se uma mais-valia de 177 milhões de euros na rubrica «Outro resultado global acumulado» do património líquido. Desde 10 de julho de 2020 a participação na Telefónica, SA passou a ser de 4,9% devido ao efeito dilutivo do *scrip dividend* (5,0% a 31 de dezembro de 2019).

(**) À data de 25 de junho de 2020, o Grupo CaixaBank vendeu a sua participação direta e indireta de 11,51% da Caser, uma vez recebidas as autorizações administrativas pertinentes, por um preço de 139 milhões de euros. A operação gerou um impacto patrimonial significativo para o grupo.

MOVIMENTOS DE INSTRUMENTOS DE CAPITAL PRÓPRIO - 2019
(Milhões de euros)

	31-12-2018	COMPRAS E AUMENTOS DE CAPITAL	VENDAS E REDUÇÕES DE CAPITAL	PERDAS (-) /AJUSTES A VALOR DE LUCROS (+) TRANSFERIDOS PARA RESERVAS	MERCADO E DIFERENÇAS DE CÂMBIO	TRANSFERÊNCIAS E OUTROS	31-12-2019
Telefónica	1.905				(288)		1.617
Repsol (Nota 16)	786		(943)	106	51		0
Banco Fomento de Angola	522				(108)		414
Outros	352	2	(12)	(7)	35	6	376
TOTAL	3.565	2	(955)	99	(310)	6	2.407

MOVIMENTOS DE INSTRUMENTOS DE CAPITAL PRÓPRIO - 2018
(Milhões de euros)

	31-12-2017	1ª APLICAÇÃO NIIF 9 (NOTA 1)	01-01-2018	COMPRAS E AUMENTOS DE CAPITAL	VENDAS E REDUÇÕES DE CAPITAL	PERDAS (-) / LUCROS (+) TRANSFERIDOS RESERVAS	AJUSTES A VALOR DE MERCADO E DIFERENÇAS DE CÂMBIO	TRANSFERES E OUTROS	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
Outros	774	(243)	531	11	(70)	(30)	(97)	7	352
TOTAL	2.883	(243)	2.640	11	(407)	(26)	(462)	1.287	3.565

A estimativa de justo valor do Banco de Fomento de Angola (BFA) baseia-se numa metodologia de desconto de dividendos (DDM), posteriormente comprovada com metodologias de múltiplos comparáveis. Abaixo detalham-se os principais pressupostos empregados no modelo de desconto de dividendos:

PRESSUPOSTOS UTILIZADOS
(Percentagem)

	BFA		
	31-12-2020	31-12-2019	31-12-2018
Períodos de projeção	5 anos	5 anos	5 anos
Taxa de desconto (1)	19,3%	20,6%	23,3%
Rácio de capital objetivo	15%	15%	15%

(1) Em 2020 calcula-se com a taxa de juro de cupão dos Estados Unidos mais um prémio de risco-país e outra de risco de mercado. Em 2019 e 2018 calculava-se sobre a taxa de juro de cupão angolana a 10 anos, mais um prémio de risco.

Para a participação no BFA, o exercício de determinação do justo valor considera a sensibilidade sobre a taxa de desconto [-1,0%; +1,0%] sem que dele se desprendam variações significativas do justo valor estimado no cenário de base.

A informação financeira relevante dos instrumentos de capital próprio mais relevantes classificados nesta rubrica é a seguinte:

INFORMAÇÃO FINANCEIRA DAS PARTICIPAÇÕES MAIS RELEVANTES
(Milhões de euros)

DENOMINAÇÃO SOCIAL	DOMICÍLIO	% PARTICIPAÇÃO	% DIREITOS DE VOTO	PATRIMÓNIO LÍQUIDO	ÚLTIMO RESULTADO PUBLICADO
Telefónica (1)	Madrid - Espanha	4,87%	4,87%	17.416	671
Sociedad de gestión de Activos Procedentes de la Reestructuración Bancaria (Sareb) (2)	Madrid – Espanha	12,24%	12,24%	(7.512)	(947)
Banco de Fomento Angola (BFA) (2)	Angola	48,10%	48,10%	855	282

(1) Entidade cotada. A informação relativa ao património líquido e último resultado publicado é de 30-09-2020. O aumento de capital realizado a 30 de dezembro de 2020 determina a participação a 4,698%, inscrevendo-se no Registo Comercial a 5 de janeiro de 2021.
(2) Entidades não cotadas. A informação relativa ao património líquido e último resultado público é de 31-12-2019.

165

13.2. Valores representativos de dívida

O detalhe do movimento desta rubrica é o seguinte:

MOVIMENTOS DE VALORES REPRESENTATIVOS DE DÍVIDA
(Milhões de euros)

	2020			2019			2018		
	STAGE 1:	STAGE 2:	STAGE 3:	STAGE 1:	STAGE 2:	STAGE 3:	STAGE 1:	STAGE 2:	STAGE 3:
Saldo no início do exercício	**15.964**	**0**	**0**	**18.323**			**66.672**		
1ª aplicação NIIF 9 (Anexo 7)							(49.454)		
Saldo corrigido do início do exercício	**15.964**			18.323			**17.218**		
Mais:							**0**		
Alta por concentrações de atividades empresariais	0						0		
Compras	8.657			10.579			9.234		
Juros	(116)			0			51		
Mais-valias/(menos-valias) contra ajustamento de património líquido (Nota 24.2)	98			225			(194)		
Menos:							**0**		
Vendas e amortizações	(6.735)			(12.816)			(7.938)		
Juros implícitos vencidos	(10)			(184)			0		
Reclassificações e transferências	0						0		
Montantes transferidos na conta de lucros e perdas (Nota 32) *	115			(163)			(48)		
Perdas por imparidade de ativo (Nota 36)	0			0			0		
Diferenças de câmbio e outros	(78)								
SALDO NO ENCERRAMENTO DO EXERCÍCIO	17.895	0	0	15.964	0	0	18.323	0	0

(*) Em 2020 realizaram-se vendas de carteira de renda fixa pelo montante nominal de 4.979 milhões de euros com um lucro de 69 milhões de euros, referidos na rubrica de «Lucros ou perdas com o desconhecimento de ativos e passivos financeiros não mensurados pelo justo valor através dos resultados, líquidos».
(*) Em 2019 realizaram-se vendas de carteira de renda fixa pelo montante de 7.036 milhões de euros de montante nominal com um lucro de 171 milhões de euros, incluindo o lucro recolhido por cancelamento de coberturas associadas.
(*) Em 2018 realizaram-se vendas de carteira de rendimento fixo pelo montante de 4.540 milhões de euros de montante nominal com um lucro de 126 milhões de euros, incluindo o lucro recolhido por cancelamento de coberturas associadas.

166
CNMV

14. Ativos financeiros pelo custo amortizado

O detalhe dos saldos desta rubrica é o seguinte:

DETALHE DE ATIVOS FINANCEIROS PELO CUSTO AMORTIZADO - 31-12-2020
(Milhões de euros)

		AJUSTAMENTOS DE AVALIAÇÃO				
	SALDO BRUTO	IMPARIDADE	JUROS VENCIDOS	COMISSÕES	OUTROS	SALDO NO BALANÇO
Valores representativos de dívida	**24.559**	**(11)**	**122**			**24.670**
Empréstimos e adiantamentos	**247.799**	**(5.609)**	**464**	**(357)**	**542**	**242.839**
Bancos centrais	4					4
Instituições de crédito	5.845		2			5.847
Clientes	241.950	(5.609)	462	(357)	542	236.988
TOTAL	272.358	(5.620)	586	(357)	542	267.509

DETALHE DE ATIVOS FINANCEIROS PELO CUSTO AMORTIZADO - 31-12-2019
(Milhões de euros)

		AJUSTAMENTOS DE AVALIAÇÃO				
	SALDO BRUTO	IMPARIDADE	JUROS VENCIDOS	COMISSÕES	OUTROS	SALDO NO BALANÇO
Valores representativos de dívida	**17.286**	**(6)**	**109**			**17.389**
Empréstimos e adiantamentos	**231.450**	**(4.700)**	**501**	**(373)**	**435**	**227.313**
Bancos centrais	6					6
Instituições de crédito	5.141	(2)	14			5.153
Clientes	226.303	(4.698)	487	(373)	435	222.154
TOTAL	248.736	(4.706)	610	(373)	435	244.702

DETALHE DE ATIVOS FINANCEIROS PELO CUSTO AMORTIZADO - 31-12-2018
(Milhões de euros)

		AJUSTAMENTOS DE AVALIAÇÃO				
	SALDO BRUTO	IMPARIDADE	JUROS VENCIDOS	COMISSÕES	OUTROS	SALDO NO BALANÇO
Valores representativos de dívida	**16.956**	**(4)**	**108**			**17.060**
Empréstimos e adiantamentos	**230.864**	**(5.713)**	**490**	**(373)**	**254**	**225.522**
Bancos centrais	5					5
Instituições de crédito	7.546		4			7.550
Clientes	223.313	(5.713)	486	(373)	254	217.967
TOTAL	247.820	(5.717)	598	(373)	254	242.582

167

14.1. Valores representativos de dívida

O detalhe dos saldos líquidos desta rubrica é o seguinte:

DETALHE DE VALORES REPRESENTATIVOS DE DÍVIDA *

(Milhões de euros)

	31-12-2020 **	31-12-2019	31-12-2018
Dívida pública espanhola	17.342	12.699	13.947
Outros emitentes espanhóis	1.237	1.246	1.270
Outros emitentes estrangeiros	6.091	3.444	1.843
TOTAL	24.670	17.389	17.060

(*) Ver Nota 3.4.1., ponto 'Concentração por risco soberano'.
(**) Em 2020 realizaram-se vendas de carteira de rendimento fixo pelo montante de 1.054 milhões de euros de nominal com um lucro de 114 milhões de euros, referidos na rubrica «Lucros ou perdas com o desreconhecimento de ativos e passivos financeiros não mensurados pelo justo valor através dos resultados, líquidos», sem que tenham tido impacto no modelo de negócio.

O detalhe do movimento da quantia escriturada bruta (montante no balanço sem considerar correções de valor por imparidade de ativos) de valores representativos de dívida pelo custo amortizado é o seguinte:

MOVIMENTOS DE VALORES REPRESENTATIVOS DE DÍVIDA

(Milhões 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 no início do exercício	**17.375**	**6**	**14**	**17.395**	**17.035**	**16**	**13**	**17.064**	**2.616**		**13**	**2.629**
1ª aplicação NIIF 9									10.172	9		10.181
Saldo corrigido no início do exercício	**17.375**	**6**	**14**	**17.395**	**17.035**	**16**	**13**	**17.064**	**12.788**	**9**	**13**	**12.810**
Transferências						(1)	1					
De *stage* 2:						(1)	1					
Novos ativos financeiros	13.822	103	12	13.937	1.296			1.296	6.195	8		6.203
Perdas de ativos financeiros (distintos de falidos)	(6.645)	(6)	(13)	(6.664)	(875)	(9)		(884)	(1.840)	(9)	(13)	(1.862)
Modificação de fluxos de caixa contratuais										8	13	21
Câmbios na regularização de juros	11			11	(81)			(81)	(108)			(108)
Falidos												
Diferenças de câmbio e outros	2			2								
SALDO NO ENCERRAMENTO DO EXERCÍCIO	24.565	103	13	24.681	17.375	6	14	17.395	17.035	16	13	17.064
Imparidade *	(2)	(5)	(4)	(11)	(2)		(4)	(6)	(1)		(3)	(4)

(*) Não existiram movimentos significativos neste período

168

14.2. Empréstimos e adiantamentos

Empréstimos e adiantamentos – Instituições de crédito

O detalhe dos saldos brutos desta rubrica é o seguinte:

DETALHE DE EMPRÉSTIMOS E ADIANTAMENTOS A INSTITUIÇÕES DE CRÉDITO POR NATUREZA
(Milhões de euros)

	31-12-2020	31-12-2019	31-12-2018
À ordem	**3.748**	**3.581**	**6.154**
Outras contas	3.748	3.581	6.154
A prazo	**2.097**	**1.560**	**1.392**
Contas a prazo	2.097	1.560	1.380
Aquisição temporária de ativos			
Ativos de *stage* 3			12
TOTAL	5.845	5.141	7.546

Empréstimos e adiantamentos – crédito a clientes

O detalhe do movimento da quantia escriturada bruta (montante no balanço sem considerar correções de valor por imparidade de ativos) da carteira de crédito a clientes é o seguinte:

MOVIMENTOS DE CRÉDITO A CLIENTES
(Milhões 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 no início do exercício	**202.924**	**15.541**	**8.387**	**226.852**	**196.634**	**16.328**	**10.718**	**223.680**	**209.337**	**0**	**13.797**	**223.134**
1ª aplicação NIIF 9									*(16.113)*	*15.664*	*(16)*	*(465)*
Saldo corrigido no início do exercício	**202.924**	**15.541**	**8.387**	**226.852**	**196.634**	**16.328**	**10.718**	**223.680**	**193.224**	**15.664**	**13.781**	**222.669**
Transferências	(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
Novos ativos financeiros	65.815	4.822	818	71.455	48.829	1.386	502	50.717	45.675	1.795	871	48.341
Perdas de ativos financeiros (distintas de falidos)	(49.915)	(3.758)	(1.017)	(54.690)	(40.896)	(2.918)	(1.627)	(45.441)	(40.011)	(2.925)	(3.015)	(45.951)
Falidos			(1.020)	(1.020)			(2.104)	(2.104)			(1.379)	(1.379)
SALDO NO ENCERRAMENTO DO EXERCÍCIO	214.275	20.066	8.256	242.597	202.924	15.541	8.387	226.852	196.634	16.328	10.718	223.680

169

O movimento da cobertura dos «Ativos financeiros pelo custo amortizado – Empréstimos e adiantamentos» é o seguinte:

MOVIMENTOS DA IMPARIDADE DO CRÉDITO A CLIENTES
(Milhões 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 no início do exercício	**574**	**708**	**3.416**	**4.698**	**695**	**741**	**4.277**	**5.713**	**1.412**	**-**	**5.404**	**6.816**
1ª aplicação NIIF 9 (Nota 1)				-				-	(440)	589	614	763
Saldo corrigido no início do exercício	**574**	**708**	**3.416**	**4.698**	**695**	**741**	**4.277**	**5.713**	**972**	**589**	**6.018**	**7.579**
Dotações líquidas	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
Novos ativos financeiros	165	133	328	626	183	112	344	639	134	77	415	626
Perdas	(33)	(58)	(154)	(245)	(19)	(31)	(180)	(230)	(375)	(217)	(137)	(729)
Utilizações			(670)	(670)			(1.308)	(1.308)			(1.777)	(1.777)
Transferências e outros	18	(67)	(63)	(112)	(142)	(20)	47	(115)	(74)	356	(439)	(157)
SALDO NO ENCERRAMENTO DO EXERCICIO	**920**	**1.064**	**3.625**	**5.609**	**574**	**708**	**3.416**	**4.698**	**695**	**741**	**4.277**	**5.713**
De que: Fundo COVID-19	414	477	361	1.252								

170
CaixaBank

15. Derivados - contabilidade de coberturas (ativo e passivo)

O detalhe dos saldos destas rubricas é o seguinte:

DETALHE DE DERIVADOS DE COBERTURA (PRODUTO E CONTRAPARTE)
(Milhões de euros)

	31-12-2020		31-12-2019		31-12-2018	
	ATIVO	PASSIVO	ATIVO	PASSIVO	ATIVO	PASSIVO
Taxas de juro	312	121	2.070	351	1.752	363
Instrumentos de capital próprio			58			
Divisas e ouro		11	(6)	2	(4)	2
Outros	1			40	95	88
TOTAL COBERTURA DE JUSTO VALOR	313	132	2.122	393	1.843	453
Taxas de juro		1	11		3	
Instrumentos de capital próprio					63	
Divisas e ouro	159	4				
Outros	43	100		122	147	340
TOTAL COBERTURA DE FLUXOS DE CAIXA	202	105	11	122	213	340
TOTAL	**515**	**237**	**2.133**	**515**	**2.056**	**793**
Pró-memória						
Dos quais: OTC - instituições de crédito	515	237	499	254	897	560
Dos quais: OTC - outras sociedades financeiras			1.634	261	1.157	233
Dos quais: OTC – resto					2	

Abaixo detalha-se o calendário do montante nominal dos instrumentos de cobertura sobre taxa de juro e a sua taxa de juro média:

CALENDÁRIO DE VENCIMENTO DOS ELEMENTOS DE COBERTURA E TAXA DE JURO MÉDIA
(Milhões de euros)

	VALOR DO ELEMENTO COBERTO						TAXA DE JURO
	< 1 MÊS	1-3 MESES	3-12 MESES	1-5 ANOS	>5 ANOS	TOTAL	MÉDIA
Coberturas de taxas de juro de ativos	20	8	112	2.162	11.047	13.349	(0,49%)
Coberturas de taxas de juro de passivos	2.071	1.020	1.808	22.874	7.787	35.560	1,32%
TOTAL COBERTURA DE JUSTO VALOR	2.091	1.028	1.920	25.036	18.834	48.909	
Coberturas de taxas de juro de ativos	41	1.609	1.371	2.900	3.073	8.994	(0,34%)
TOTAL COBERTURA DE FLUXOS DE CAIXA	41	1.609	1.371	2.900	3.073	8.994	(0,34%)

ELEMENTOS DE COBERTURA - COBERTURAS DE JUSTO VALOR

(Milhões de euros)

				31-12-2020		2020		31-12-2019		31-12-2018	
				VALOR INSTRUMENTO DE COBERTURA		CÂMBIO A JV UTILIZADO PARA CALCULAR A	INEFICÁCIA RECONHECIDA EM RESULTADOS	VALOR INSTRUMENTO DE COBERTURA		VALOR INSTRUMENTO DE COBERTURA	
	ELEMENTO COBERTO	RISCO COBERTO	INSTRUMENTO DE COBERTURA UTILIZADO	ATIVO	PASSIVO	INEFICÁCIA DA COBERTURA (NOTA 32)	(NOTA 32)	ACTIVO	PASIVO	ACTIVO	PASIVO
Macro-coberturas	Emissões *	Conversão de taxa fixa para taxa variável	Swaps e opções sobre taxas de juro	265	9	113	(6)	1.863	22	1.710	123
	Empréstimos a taxa fixa	Conversão de taxa fixa para taxa variável	Swaps e opções sobre taxas de juro	47	80	(168)	(1)	182	286	18	193
	Empréstimos a taxa variável	Conversão de taxa variável Euribor12M para taxa variável EONIA	Swaps de taxas de juro							7	
	Depósitos a prazo	Conversão de taxa fixa para taxa variável	Swaps e opções sobre taxas de juro	0	42	7	(1)	19	5	13	16
	TOTAL			312	131	(48)	(8)	2.064	313	1.748	332
Micro-coberturas	Dívida Pública carteira OCI	Conversão de taxa fixa para taxa variável	Swaps de taxas de juro			(1)			6		3
	Dívida Pública carteira OCI	Conversão dívida taxa fixa inflação a taxa variável	Swaps de taxas de juro, swaps sobre a inflação e opções de inflação	1		(6)			40	88	108
	Dívida Pública carteira OCI	Conversão dívida taxa fixa em divisa a taxa variável em divisa	Swaps de taxas de juro			53			34		10
	Empréstimo em divisa	Conversão taxa fixa em divisa a taxa variável em euro	Swaps de divisa		1	(1)					
	Instrumentos de capital carteira alterações em OCI **	Valor do instrumento	Equity Swap					58			
	Resto					7	5			7	
	TOTAL			1	1	52	5	58	80	95	121

JV: Justo Valor

(*) Em 2018 amortizou-se antecipadamente uma emissão de obrigações subordinadas de 2.072 milhões de euros de montante nominal, registando-se um lucro de 110 milhões de euros na rubrica «Lucros ou perdas ao desreconhecer ativos e passivos financeiros não mensurados pelo justo valor através dos resultados, líquidos» da conta de lucros e perdas consolidada adjunta, derivado da operação de coberturas associadas à dita emissão (ver Nota 32).

(**) Cobertura até 1% da Telefónica contratada em 2019 e cancelada em março de 2020.

ELEMENTOS COBERTOS - COBERTURAS DE JUSTO VALOR

(Milhões de euros)

				31-12-2020				2020				31-12-2019		31-12-2018	
	ELEMENTO COBERTO	RISCO COBERTO	INSTRUMENTO DE COBERTURA UTILIZADO	INSTRUMENTO COBERTO		AJUSTAMENTOS PELO JUSTO VALOR ACUMULADOS NO ELEMENTO COBERTO		MONTANTE ACUMULADO DOS AJUSTAMENTOS DE COBERTURA DE FV DOS ITEMS COBERTOS **	ALTERAÇÃO NO VALOR UTILIZADO PARA CALCULAR A INEFICÁCIA DA COBERTURA (NOTA 32)	LINHA DE BALANÇO DO ELEMENTO COBERTO	INSTRUMENTO COBERTO		INSTRUMENTO COBERTO	
				ATIVO	PASSIVO	ATIVO	PASSIVO				ATIVO	PASSIVO	ATIVO	PASSIVO
Macro-Coberturas	Emissões	Conversão de taxa fixa para taxa variável	Swaps e opções de taxa de juro		30.327			1.602	81	(122)	Passivos financeiros pelo custo amortizado		27.726		22.179
	Empréstimos a taxa fixa	Conversão de taxa fixa para taxa variável	Swaps e opções de taxa de juro	12.673		269			(1.017)	167	Ativos financeiros pelo custo amortizado	13.681		12.211	
	Empréstimos a taxa variável	Conversão de taxa variável EUR 12M para taxa variável EONIA	Swaps de taxa de juro								Ativos financeiros pelo custo amortizado	660		3.615	
	Depósitos a prazo	Conversão de taxa de juro para taxa variável	Swaps e opções de taxas de juro		5.233			12		(7)	Passivos financeiros pelo custo 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	Dívida Pública Carteira OCI	Conversão de taxa fixa em taxa variável	Swaps de taxa de juro	70		n/a		n/a		1	Ativos financeiros pelo justo valor *	69		64	
	Dívida Pública carteira OCI	Conversão de dívida taxa fixa de inflação em taxa variável	Swaps de taxa de juro, swaps sobre inflação e opções sobre inflação	471		n/a		n/a		6	Ativos financeiros pelo justo valor *	468		434	
	Dívida Pública Carteira OCI	Conversão de dívida a taxa fixa em divisa em taxa variável em divisa	Swaps de taxa de juro			n/a		n/a		(53)	Ativos financeiros pelo justo valor *	1.037		880	
	Empréstimo em divisa	Conversão da taxa fixa em fivisa a taxa variável em euro	Swaps de divisas	131		1				1	Ativos financeiros pelo custo amortizado				
	Instrumentos de capital carteira alterações em OCI	Valor do instrumento	Equity Swap			n/a		n/a			Ativos financeiros pelo justo valor *	323			
	Resto			4								3		34	
	TOTAL			**676**		**1**				**(45)**		**1.900**		**1.412**	

(*) com outro resultado global
(**) Ver Nota 20.

ELEMENTOS DE COBERTURA - COBERTURAS FLUXOS DE CAIXA

(Milhões de euros)

				31-12-2020				31-12-2019		31-12-2018	
	ELEMENTO COBERTO	RISCO COBERTO	INSTRUMENTO DE COBERTURA UTILIZADO	VALOR INSTRUMENTO DE COBERTURA ACTIVO	VALOR INSTRUMENTO DE COBERTURA PASIVO	MONTANTE RECLASIFICADO DESDE CAPITAL A RESULTADOS	INEFICACIA RECONHECIDA EM RESULTADOS	VALOR INSTRUMENTO DE COBERTURA ACTIVO	VALOR INSTRUMENTO DE COBERTURA PASIVO	VALOR INSTRUMENTO DE COBERTURA ACTIVO	VALOR INSTRUMENTO DE COBERTURA PASIVO
Macro-coberturas	Empréstimos a taxa variável	Conversão de taxa variável para taxa fixa	Swaps de taxa de juro							3	
	Empréstimos euribor hipotecário	Conversão de euribor Hipotecário para taxa fixa	Swaps de taxa de juro					11			
	Empréstimos em divisa a taxa variável	Conversão de taxa variável em divisa em taxa variável em euros	Swaps de divisa	158	3	(16)					
	TOTAL			158	3	(16)		11		3	
Micro-coberturas	Dívida Pública indexada à Inflação	Conversão taxa variável indexada à inflação em taxa fixa	Swaps sobre inflação e opções sobre inflação		84	(20)		122	145	340	
	Dívida pública de custo amortizadoindexado à inflação	Conversão de taxa variável em taxa fixa	Swaps sobre taxa de juroe inflação	44	18	(1)					
	Instrumentos de capital carteira associados *	Valor do instrumento	Equity Swap							63	
	Resto									2	
	TOTAL			44	102	(21)		122	210	340	

(*) Em 2019 cancelou-se a cobertura de 1,36% da participação no Erste Bank, gerando um lucro de 49 milhões de euros, registados na rubrica « Lucros ou perdas resultantes da contabilidade de coberturas, líquidas» da conta de lucros e perdas.

ELEMENTOS COBERTOS - COBERTURAS DE FLUXOS DE CAIXA

(Milhares de euros)

				31-12-2020			31-12-2019		31-12-2018	
	ELEMENTO COBERTO	RISCO COBERTO	INSTRUMENTO DE COBERTURA UTILIZADO	RESERVA DE COBERTURA DE FLUXOS DE CAIXA	MONTANTE PENDENTE NAS RESERVAS DE COBERTURAS DE FLUXOS DE CAIXA DE RELAÇÕES DE COBERTURA PARA OS QUE A CONTABILIZAÇÃO DE COBERTURA JÁ NÃO SE APLICA	LINHA DE BALANÇO ONDE SE INCLUI O ELEMENTO COBERTO	RESERVA DE COBERTURA DE FLUXOS DE CAIXA	MONTANTE PENDENTE NAS RESERVAS DE COBERTURAS DE FLUXOS DE CAIXA DE RELAÇÕES DE COBERTURA PARA OS QUE A CONTABILIZAÇÃO DE COBERTURA JÁ NÃO SE APLICA	RESERVA DE COBERTURA DE FLUXOS DE CAIXA	MONTANTE PENDENTE NAS RESERVAS DE COBERTURAS DE FLUXOS DE CAIXA DE RELAÇÕES DE COBERTURA PARA OS QUE A CONTABILIZAÇÃO DE COBERTURA JÁ NÃO SEAPLICA
Macro-coberturas	Empréstimos a taxa variável	Conversão de taxa variável emtaxa fixa	Swaps de taxa de juro			Ativos financeiros pelo custo amortizado			2	
	Empréstimos euribor hipotecário	Conversão de euribor Hipotecário em taxa fixa	Swaps de taxas de juro	93			2			
	Empréstimos em divisa a taxa variável	Conversão de taxa Variável em divisa em taxa variável em euros	Swaps de divisa	(3)		Ativos financeiros 0 pelo custo amortizado				
	Imposições a prazo a taxa fixa	Conversão de taxa fixa em taxa variável	Swaps de taxa de juro			Ativos financeiros pelo custo amortizado		25		26
	TOTAL			90	0	0	2	25	2	26
Micro-coberturas	Dívida pública indexada à inflação	Conversão dívida variável indexada à inflação em taxa fixa	Swaps sobre inflação e opções sobre inflação	15		Ativos financeiros pelo justo valor *	(75)		(55)	
	Dívida pública pelo custo amortizado ligado à inflação	Conversão de taxa variável em taxa fixa	Swaps sobre taxa de juro e Inflação	(25)		Ativos financeiros 0 pelo custo amortizado				
	Instrumentos de capital carteira associados	Valor do instrumento	Equity Swap			Investimentos em negócios conjun-tos e associados			61	
	Resto								2	(4)
	TOTAL			15	0		(75)	0	8	(4)

(*) com alterações noutro resultado global

175

16. Investimentos em empreendimentos conjuntos e associadas

O detalhe do movimento do saldo desta rubrica é o seguinte:

MOVIMENTOS DE PARTICIPAÇÕES - 2020
(Milhões de euros)

	31-12-2019							31-12-2020	
	VALOR CONTABILÍSTICO	%PART	COMPRAS	VENDAS	AVALIAÇÃO PELO MÉTODO DA PARTICIPAÇÃO	DETERIORAÇÃO DE VALOR	TRANSFERÊNCIAS E OUTROS	VALOR CONTABILÍSTICO***	%PART
VALOR CONTABILÍSTICO TEÓRICO	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%*
Associadas subgrupo BPI	200				(9)		(3)	188	
Comercia Global Payments					2		49	51	*20,00%*
Restante	116				(32)		42	126	
GOODWILL	362		0	0	0		5	367	
SegurCaixa Adeslas	300							300	
Asociadas subgrupo BPI	43							43	
Restante	19						5	24	
IMPARIDADE	(16)		0	0	0	(316)	0	(332)	
Erste Group Bank						(311)		(311)	
Restante	(16)					(5)		(21)	
TOTAL ASSOCIADAS	**3.775**		**0**	**0**	**(21)**	**(316)**	**(37)**	**3.401**	
VALOR CONTABILÍSTICO TEÓRICO	167		0	0	11		(136)	42	
Comercia Global Payments	122	*49,00%*			14		(136)	0	
Empreendimentos conjuntos subgrupo BPI	37							37	
Resto	8				(3)			5	
GOODWILL	0		0	0	0		0	0	
Resto	0							0	
IMPARIDADE	(1)		0	0	0		1	0	
Resto	(1)						1	0	
TOTAL EMPREENDIMENTOS CONJUNTOS	**166**		**0**	**0**	**11**	**0**	**(135)**	**42**	

(*) A 31 de dezembro de 2020, o valor de mercado de 9,92% da participação é de 1.063 milhões de euros.

(**) Em transferências e outros apresenta-se, principalmente, a distribuição de reservas e dividendos contra custo.

(***) Incluí 7 milhões de euros de ativos incorpóreos gerados no momento da aquisição, que estão a ser amortizados dentro do prazo aplicável

176
cmt

MOVIMENTOS DE PARTICIPAÇÕES - 2019

(Milhões de euros)

	31-12-2018							31-12-2019	
	VALOR CONTAB	%PART	COMPRAS	VENDAS	AVALIAÇÃO PELO MÉTODO DA PARTICIPAÇÃO	DETERIO-RAÇÃ DE VALOR	TRASPA-SOS	VALOR CONTA-BILÍSTICO **	%PART
VALOR CONTABILÍSTICO TEÓRICO	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%*
Associadas subgrupo BPI	168				35		(3)	200	
Restante	113		1	(2)	4			116	
GOODWILL	362		0	0	0		0	362	
SegurCaixa Adeslas	300							300	
Associadas subgrupo BPI	43							43	
Restante	19							19	
IMPARIDADE	(19)		0	2	0	1	0	(16)	
Restante	(19)			2		1		(16)	
TOTAL ASSOCIADAS	**3.711**		**1**	**0**	**204**	**1**	**(142)**	**3.775**	
VALOR CONTABILÍSTICO TEÓRICO	167		4	(1)	1		(4)	167	
Comercia Global Payments	123	*49,00%*			(1)			122	*49,00%*
Empreendimentos conjuntos subgrupo BPI	35				2			37	
Restante	9		4	(1)			(4)	8	
GOODWILL	1		0	(1)	0		0	0	
Restante	1			(1)				0	
IMPARIDADE	0		0	0	0	(1)	0	(1)	
Restante	0					(1)		(1)	
TOTAL EMPREENDIMENTOS CONJUNTOS	**168**		**4**	**(2)**	**1**	**(1)**	**(4)**	**166**	

(*) A 31 de dezembro de 2019, o valor de mercado de 9,92% da participação é de 1.431 milhões de euros.

(**) Inclui 55 milhões de euros de ativos incorpóreos gerados no momento da aquisição, que se estão a amortizar no prazo correspondente.

177

MOVIMENTOS DE PARTICIPAÇÕES - 2018
(Milhões de euros)

	31-12-2017							31-12-2018	
	VALOR CONTABILÍSTICO	%PART	COMPRAS	VENDAS	AVALIAÇÃO PELO MÉTODO DA PARTICIPAÇÃO	IMPARIDADE DE VALOR	TRANSFERÊNCIAS E OUTROS	VALOR CONTABILÍSTICO ***	%PART
VALOR CONTABILÍSTICO TEÓRICO	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%*
Associadas subgrupo BPI	748				(63)		(517)	168	
Restante	168		24	(5)	14		(88)	113	
GOODWILL	361		0	0	0		0	361	
SegurCaixa Adeslas	300							300	
Associadas subgrupo BPI	42							42	
Restante	19							19	
IMPARIDADE	(13)		0	2	0		(7)	(18)	
Restante	(13)			2			(7)	(18)	
TOTAL ASSOCIADAS	6.037		60	(1.532)	136		(990)	3.711	
VALOR CONTABILÍSTICO TEÓRICO	186		4	(38)	15		0	167	
Comercia Global Payments	105	*49,00%*			19			123	*49,00%*
Empreendimentos conjuntos subgrupo BPI	35				0		0	35	
Outros	46		4	(38)	(4)			9	
GOODWILL	1		0	0	0		0	1	
Outros	1						0	1	
IMPARIDADE	0		0	0	0		0	0	
Outros	0						0	0	
TOTAL EMPREENDIMENTOS CONJUNTOS	187		4	(38)	15		0	168	

(*) A 31 de dezembro de 2018, o valor de mercado de 9,92% da participação é de 1.239 milhões de euros.
(**) Produzido por uma repartição do prémio de emissão da participada, sem variação da percentagem de participação.
(***) Inclui 64 milhões de euros de ativos incorpóreos gerados no momento da aquisição, que se estão a amortizar no prazo correspondente.

Comercia Global Payments

Na data de 1 de outubro de 2020 vendeu-se 29% do capital social da empresa Comercia Global Payments, Instituição de Pagamento, S.L. ao Grupo Global Payments por um preço de 493 milhões de euros (a 30 de setembro de 2020 estes 29% foram reclassificados na rubrica «Ativos não correntes e grupos para alienação de elementos classificados como detidos para venda» ao ter indícios de venda). Como resultado desta operação, o Grupo manterá a sua presença e um grau significativo de influência no negócio de aquisição de comércios da empresa, ao mesmo tempo que gerou uma mais-valia de 420 milhões de euros, valor líquido de impostos, que está registada na rubrica "Lucros ou perdas precedentes de ativos não correntes e grupos para alienação de elementos classificados como detidos para venda não elegíveis como unidades operacionais não descontinuadas (valor líquido)» da demonstração de resultados (ver Nota 39).

Repsol SA

A 20 de setembro de 2018, o Grupo iniciou o desinvestimento da participação na Repsol, em linha com as orientações definidas no atual plano estratégico.

O impacto derivado da perda de influência significativa na participação na Repsol, depois da execução dos contratos de *equity swap* e da reclassificação da participação residual na rubrica «Ativos financeiros pelo justo valor com outro resultado global» do balanço consolidado ascendeu a uma perda bruta de 453 milhões de euros, registada na rubrica «Lucros ou perdas com o desreconhecimento de ativos não financeiros, valores líquidos» da demonstração de resultados de 2018.

Em 2019 finalizou a alienação da participação residual registada em «Ativos financeiros pelo justo valor através de outro resultado global» (ver nota 13).

Banco de Fomento de Angola, SA (BFA)

Perda de influência significativa

Após a venda de 2% do BFA à Unitel em 2017, a participação do BPI no BFA situou-se em 48,1% do capital e celebrou-se um contrato entre os dois acionistas do BFA em virtude do qual o BPI tinha direito a designar dois vogais de um máximo de 15 no conselho de administração, assim como um vogal no Conselho Fiscal e um vogal na Comissão de Riscos e na Comissão de Remunerações. A participação BPI no capital do BFA e sua presença nos órgãos de governo do BFA, embora minoritária e não proporcional à sua participação no capital, permitia presumir a existência de influência significativa no BFA de acordo com o previsto na NIC 28 e, consequentemente, após a citada venda de 2% do BFA, o BPI passou a clarificar a sua participação no BFA como entidade associada. Esta classificação manteve-se nas contas consolidadas do Grupo após a tomada de posse do BPI em fevereiro de 2017.

Tal como se detalha na Nota 1, o Grupo revê a cada encerramento os juízos e estimativas mais relevantes utilizados na preparação da informação financeira. Neste sentido, devido à existência de indícios que indicavam uma possível perda de influência significativa no encerramento de 2018, procedeu-se à revisão da classificação do BFA como entidade associada. Entre as principais questões consideradas cabe destacar que a ausência de representantes do BPI no órgão executivo do BFA – a sua comissão executiva, que é o órgão que conduz a gestão operativa do banco – acabou por determinar uma falta de capacidade real do BPI para participar nas decisões de política financeira e operativa da entidade nos termos previstos no parágrafo 6 da NIC 28. A posição minoritária do BPI no conselho de administração, juntamente com a presença de um acionista controlador, tampouco permitiu na prática ter uma capacidade real de influenciar a gestão do BFA. Neste contexto, o peso da participação do BPI nas decisões de natureza operativa e financeira do BFA ficou muito aquém das expectativas iniciais fundamentadas na experiência de muitos anos de relação operacional onde o BPI desempenhou um papel-chave no desenvolvimento do BFA.

De acordo com o quadro contabilístico regulamentar, a perda de influência significativa supôs reclassificar em 2018 a participação no BFA como entidade associada a «Ativos financeiros pelo justo valor com outro resultado global – instrumentos de capital próprio» do balanço consolidado pelo seu justo valor à data da sua reclassificação. Tal implicou reclassificar na demonstração de resultados os ajustamentos de avaliação que se mantinham registados até agora no capital próprio do Grupo, supondo o registo de uma perda líquida na demonstração de resultados consolidada pelo montante de 154 milhões de euros (139 milhões de euros líquidos) registada na rubrica «Lucros ou perdas com o desreconhecimento de ativos não financeiros, valores líquidos» da demonstração de resultados anexa. Até à data da sua reclassificação, a contribuição líquida total do BFA como entidade associada aos resultados do Grupo durante o exercício de 2018 registados na rubrica de «Resultados de entidades avaliadas pelo método da participação», uma vez deduzidos os resultados atribuídos a minoritários e os impostos associados ascenderam a 190 milhões de euros líquidos. A contribuição total para os resultados do Grupo uma vez deduzida a perda associada à reclassificação desta participação foi de 51 milhões de euros líquidos.

Hiperinflação

Angola foi classificada como uma economia hiperinflacionária no exercício de 2017 pelas principais empresas de auditoria internacionais, considerando o facto de apresentar um rácio acumulado de inflação perto dos 100% nos últimos três anos, assim como a evolução registada nos preços, salários e taxas de juro.

Até à data em que a participação no BFA foi reclassificada na rubrica de «Ativos financeiros pelo justo valor através de outro resultado global – instrumentos de capital», registou-se em «Outro resultado global acumulado – Elementos que podem reclassificar-se através de resultados – Conversão em divisas» as variações derivadas da aplicação dos requerimentos da NIC 29. No exercício de 2018 o efeito da IAS 29 supôs um pagamento à referida rubrica pelo montante de 78 milhões de euros, ao mesmo tempo que um impacto negativo na rubrica de «Resultados de entidades avaliadas pelo método da participação» da demonstração de lucros e perdas de 90 milhões de euros. Por outro lado, e como consequência das sucessivas desvalorizações do kwanza, em «Outro resultado global acumulado» registou-se uma diminuição pelo montante de 293 milhões de euros líquidos, derivados da conversão para euros dos estados financeiros do BFA, em aplicação dos requerimentos da NIC 21.

179 cnl

Imparidade da carteira de participações

No encerramento do exercício não existe nenhum acordo de apoio financeiro nem outro tipo de compromisso contratual nem da empresa-mãe nem das sociedades subsidiárias às entidades associadas e empreendimentos conjuntos do Grupo que não estejam reconhecidos nos estados financeiros. Além disso, no encerramento do exercício passivo contingente, não existe qualquer relação com as ditas participações.

Para efeitos de análise do valor recuperável da carteira de participações associadas e empreendimentos conjuntos, o Grupo realiza um acompanhamento periódico de indicadores de imparidade sobre as suas participadas. Particularmente consideram-se, entre outros elementos, os seguintes: i) a evolução dos negócios; ii) a cotação ao longo do período e iii) os preços objetivos publicados por analistas independentes de reconhecido prestígio.

A metodologia de determinação do valor recuperável para as participações baseia-se em modelos de desconto de dividendos (DDM).

Em seguida, resumem-se os intervalos de pressupostos empregues, assim como os intervalos de sensibilidade de contraste:

PRESSUPOSTOS EMPREGUES E CENÁRIOS DE SENSIBILIDADE

(Percentagem)

	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
Períodos de projeção	5 anos	5 anos	5 anos	5 anos	5 anos	5 anos	4 anos
Taxa de desconto (após impostos) (1)	10,1%	10,1%	10,1%	8,24%	8,13%	8,57%	7,00%
Taxa de crescimento (2)	2,5%	2,5%	2,5%	2%	2%	2%	
Rácio objetivo de capital/solvência	13,50%	12,36%	12,05%	100%	100%	100%	

(1) Calculada com base na taxa de juro do bónus alemão (Erste Group Bank) e no bónus espanhol (SegurCaixa Adeslas e Coral Homes) incorporando, se necessário, prémios de risco.
(2) Corresponde com a taxa de crescimento do fluxo normalizado, utilizado para calcular o valor residual
(3) O exercício de determinação do valor recuperável considera a sensibilidade sobre a margem de juro e o custo do risco de [-0,05% ; +0,05%], sobre a taxa de desconto de [-0,50% ; +0,50%] e sobre a taxa de crescimento [-1% ; +1%].
(4) O exercício de determinação do valor recuperável considera a sensibilidade sobre a taxa de desconto e a taxa de crescimento de [-0,05% ; +0,05%].
(5) O resultado do exercício de avaliação dinâmico (DDM) foi confrontado com o obtido com metodologia estática (NNAV), sem que se tenha revelado a necessidade de realizar correção avaliativa alguma. Além disso, o exercício de avaliação realizado por especialista independente sobre os ativos da Coral Homes a 31 de dezembro de 2020 revelou a existência de mais-valias tácitas relevantes na carteira, que se esperam poder materializar ao longo dos próximos exercícios.

Como resultado deste teste de imparidade, a 31 de dezembro de 2020 tornou-se evidente uma imparidade na participação no Erste Group Bank de 311 milhões de euros, registado na rubrica «Imparidade do valor ou reversão da imparidade do valor de investimentos em empreendimentos conjuntos ou associadas» da demonstração de resultados.

180

Informação financeira de atividades associadas

De seguida, apresenta-se informação selecionada das participações significativas em instituições avaliadas pelo método da participação, adicional à que é apresentada nos Anexos 2 e 3:

INFORMAÇÃO SELECIONADA DE ASSOCIADAS

	ERSTE GROUP BANK	SEGURCAIXA ADESLAS	CORAL HOMES
Descrição da natureza das atividades	Capta depósitos e oferece produtos de banca de retalho, banca corporativa e serviços de banca de investimento.	Aliança estratégica com a Mutua Madrileña para o desenvolvimento, comercialização e distribuição de seguros gerais do ramo não-vida.	A compra, posse, gestão, administração, *swap*, locação e venda de ativos imobiliários de todas as classes, com os seus elementos mobiliários associados ou anexos, assim como a promoção e execução de todo o tipo de promoções imobiliárias.
País de constituição e países onde desenvolve a sua atividade	Áustria, República Checa, Roménia, Eslováquia, Croácia, Hungria e Sérvia	Espanha	Espanha
Restrição ao pagamento de dividendos	Restrições ou limitações regulamentares em função do nível de capital, rentabilidade ou das perspetivas de crescimento do negócio	Restrições à repartição de dividendos com base no nível de solvência da empresa para assegurar o cumprimento dos requisitos regulamentares e contratuais existentes.	

181
cml

17. Ativos e passivos do negócio de seguros

O detalhe dos saldos vinculados ao negócio de seguros é o seguinte:

ATIVOS E PASSIVOS AFETOS AO NEGÓCIO DE SEGUROS
(Milhões de euros)

	31-12-2020		31-12-2019		31-12-2018	
	ATIVO	PASSIVO	ATIVO	PASSIVO	ATIVO	PASSIVO
Ativos financeiros afetos ao negócio de seguros *	**77.241**		**72.683**		**61.688**	
Ativos financeiros detidos para negociação	**545**		**1.066**		**945**	
Valores representativos de dívida	545		1.066		945	
Ativos financeiros contabilizados pelo justo valor através dos resultados **	**14.705**		**12.150**		**7.990**	
Instrumentos de capital próprio	9.301		7.704		5.265	
Valores representativos de dívida	5.297		3.980		2.343	
Empréstimos e adiantamentos - Instituições de crédito	107		466		382	
Ativos financeiros disponíveis para venda	**61.643**		**58.763**		**51.345**	
Valores representativos de dívida	61.643		58.763		51.345	
Empréstimos e contas a receber	**218**		**530**		**1.183**	
Valores representativos de dívida	189		350		655	
Empréstimos e adiantamentos - Instituições de crédito	29		180		528	
Ativos cobertos por contratos de seguro e resseguro	130		174		225	
Passivos afetos ao negócio de seguros		**75.129**		**70.807**		**61.519**
Contratos contabilizados pelo justo valor através dos resultados		14.608		12.248		9.053
Passivos cobertos por contratos de seguro		60.521		58.559		52.466
Prémios não adquiridos		2		4		4
Provisões matemáticas		59.533		57.830		51.772
Prestações		899		687		668
Participação em lucros e extorsões		87		38		22

(*) As empresas seguradoras do Grupo (VidaCaixa e BPI Vida e Pensões) decidiram beneficiar da isenção temporária da NIIF 9, pelo que os seus instrumentos financeiros se apresentam de acordo com a NIC 39 na rubrica «Ativos afetos ao negócio de seguros» do balanço adjunto (ver Nota 1)
(**) Incorpora i) os investimentos associados ao funcionamento de produtos de seguros de vida quando o risco do investimento é assumido pelo detentor do seguro, denominados Unit-Link, assim como ii) os investimentos afetos ao produto Rendimento Vitalício Imediato Flexível, em que parte dos compromissos com os detentores de seguros se calculam por referência ao justo valor dos ativos afetos, cuja natureza é semelhante à operativa *Unit-Link*.

17.1. Ativos financeiros disponíveis para venda

O detalhe dos saldos deste ponto é o seguinte:

DETALHE DE ATIVOS FINANCEIROS DISPONÍVEIS PARA VENDA
(Milhões de euros)

	31-12-2020	31-12-2019	31-12-2018
Instrumentos de capital próprio	**0**	**0**	**0**
Valores representativos de dívida **	**61.643**	**58.763**	**51.345**
Dívida Pública espanhola	51.613	49.977	44.262
Dívida Pública estrangeira	6.708	5.732	4.043
Emitidos por instituições de crédito	2.917	2.629	2.411
Outros emitentes estrangeiros	405	425	629
TOTAL	61.643	58.763	51.345
Valores representativos de dívida			
De que: mais-valias não realizadas brutas*	15.769	13.362	8.069
De que: menos-valias não realizadas			

(*) Reavaliação ao valor de mercado da carteira afetada pela aplicação da opção contabilística prevista na NIIF4 denominada "contabilidade tácita". (ver Nota 2.21).

O detalhe do movimento do ponto é o seguinte:

MOVIMENTO DE VALORES REPRESENTATIVOS DE DÍVIDA
(Milhões de euros)

	2020	2019	2018
Saldo no início do exercício	58.763	51.345	49.394
Mais:			
Registo de concentrações de atividades empresariais			17
Compras	5.894	15.388	16.678
Mais-valias/(menos-valias) contra ajustamentos de capital próprio líquido (Nota 24.2)	1.709	3.710	28
Menos			
Vendas * e amortizações	(4.461)	(11.383)	(14.117)
Juros implícitos vencidos	(262)	(297)	(655)
SALDO NO ENCERRAMENTO DO EXERCÍCIO	61.643	58.763	51.345

(*) Em 2019 realizaram-se vendas de carteira de obrigações pelo montante de 656 milhões de euros de montante nominal com um lucro de 56 milhões de euros.

17.2. Ativos protegidos por contratos de seguro e resseguro

O detalhe do movimento da rubrica é o seguinte:

MOVIMENTOS DE ATIVOS PROTEGIDOS POR CONTRATOS DE SEGUROS E RESSEGUROS
(Milhões de euros)

	2020	2019	2018
Saldo inicial	174	225	276
Dotação	130	174	225
Utilização	(174)	(225)	(276)
SALDO FINAL	130	174	225

Esta rubrica do balanço recolhe, basicamente, as provisões matemáticas a cargo da empresa Berkshire Hathaway Life Insurance Company of Nebraska, assumidas em virtude do contrato de resseguro subscrito em 2012 pela VidaCaixa para mitigar o risco de longevidade associado à sua carteira de rendimento vitalício de poupança.

17.3. Passivos afetos ao negócio de seguros

O detalhe do movimento da rubrica é o seguinte:

MOVIMENTOS DE PASSIVOS PROTEGIDOS POR CONTRATOS DE SEGUROS
(Milhões de euros)

	2020	2019	2018
Saldo inicial	**70.807**	**61.519**	**50.998**
1ª aplicação NIIF 9 (Nota 1)			*8.241*
Saldo inicial ajustado	**70.807**	**61.519**	**59.239**
Alta por concentrações de atividades empresariais			
Dotação	75.129	70.807	61.519
Utilização	(70.807)	(61.519)	(59.239)
SALDO FINAL	75.129	70.807	61.519
Do qual: Prémios não consumidos e riscos em curso	2	4	4
Do qual: Seguros de vida – risco	487	506	525
Do qual: Seguros de vida – poupança	59.047	57.324	51.247
Do qual: Seguros de vida – outros	14.607	12.248	9.053
Do qual: Prestações	899	687	668
Do qual: Provisões para participação em lucros e estornos	87	38	22
Do qual: Provisões técnicas	0	0	0

Como consequência da análise sobre a adequação de passivos, os seguintes montantes correspondentes a mais-valias tácitas dos ativos financeiros afetos ao negócio de seguros encontram-se reclassificados de «Capital próprio – Outro resultado global acumulado» para «Passivos afetos ao negócio de seguros»:

AJUSTAMENTO PARA CONTABILIDADE TÁCITA
(Milhões de euros)

	31-12-2020	31-12-2019	31-12-2018
Mais-valias (menos-valias) reclassificadas como «Passivos afetos ao negócio de seguros»	3.862	3.263	2.056

184

A tabela seguinte mostra os pressupostos chave no encerramento do exercício para o cálculo das provisões matemáticas de seguros em Espanha e Portugal:

PRESSUPOSTOS ATUARIAIS PARA A ESTIMATIVA DAS PROVISÕES

	TABELAS BIOMÉTRICAS	TAXA DE JURO MEIO TÉCNICO
Rendimentos vitalícios – PVI	Em função das diferentes modalidades utilizam-se tabelas GR-80, GR-80 menos dois anos, GR-95 y GK-95. Desde 21/12/2012, em função da modalidade utilizam-se tabelas PASEM 2010 Unisex (mix sector), GR-95 Unisex (mix empresa, carteira de poupança), PER2000P Unisex (mix empresa, carteira de poupança) ou PER2000P Mulheres (a partir dos 70 anos).	1,97%
Rendimentos vitalícios - Pension 2000	Em função das diferentes modalidades utilizam-se tabelas GR-70, GR-80, GK-80, GR-95 y GK-95. Desde 21/12/2012 utilizam-se as tabelas GR-95 Unisex (mix empresa, carteira de poupança).	6,82%
PAA/PIAS	Em função das diferentes modalidades utilizam-se tabelas GR-80, GR-80 menos dois, GR-70, GR-95 e PER2000P. Desde 21/12/2012, em função da modalidade utilizam-se as tabelas PER2000P Unisex ou PASEM2010 Unisex.	0,07%
Seguros coletivos	As apólices contratadas antes de 01/01/2009 utilizam as tabelas GKM-80/GKF-80. As apólices contratadas entre 01/01/2009 e 20/12/2012 utilizam as tabelas INE 2004-2005. As apólices contratadas a partir de 21/12/2012 utilizam as tabelas PASEM 2010 Unisex (mix sector).	Variável
PPA	Em função das modalidades utilizam-se tabelas GR-80 menos dois anos, GR-95 y GK-95. Para a nova produção desde 21/12/2012 que se utilizam as tabelas PASEM 2010 Unisex (mix sector).	2,49%
Unit Link	Em função das diferentes modalidades utilizam-se as tabelas GK-80, GK-95 e INE 2005. Desde 21/12/2012 utilizam-se as tabelas PASEM 2010 Unisex (mix sector).	-

Na data de 17 de dezembro de 2020, a Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones publicou a Resolução relativa às tabelas de mortalidade e sobrevivência a utilizar pelas entidades seguradoras e resseguradoras, na qual se aprova o guia técnico relativo aos critérios de supervisão em relação com as tabelas biométricas. A dita Resolução entrou em vigor a 31 de dezembro de 2020. A 31 de dezembro de 2020, o Grupo mantem provisões técnicas suficientes sem necessidade de aplicar o período transitório previsto na Resolução.

17.4. Informação selecionada de ativos financeiros afetos ao negócio de seguros

De forma adicional a aplicar a isenção temporal da NIIF 9 às empresas seguradoras controladas pelo Grupo, cujos requerimentos de discriminação se apresentam de seguida, assim como nas Notas 3 e 40.1, o dito deferimento também se aplicou à SegurCaixa Adeslas (instituição associada do Grupo). O impacto valorativo sobre os instrumentos financeiros associado à aplicação da NIIF 9 nesta instituição não se estima significativo devido ao baixo risco de crédito das contrapartes dos seus instrumentos financeiros.

Na seguinte tabela mostra-se o justo valor no encerramento do exercício, diferenciando aqueles ativos cujos fluxos de caixa representariam apenas pagamentos de principal e juros (SPPI), de acordo com a NIIF 9, dos quais são geridos em função do seu justo valor (não SPPI):

CUMPRIMENTO TEST SPPI

(Milhões de euros)

	SPPI*	NÃO SPPI **	TOTAL
Ativos financeiros não detidos para negociação nem geridos em função do seu justo valor	61.642		61.642

MONTANTE DA ALTERAÇÃO A JUSTO VALOR DURANTE O EXERCÍCIO 2020

(Milhões de euros)

	SPPI*	NÃO SPPI **	TOTAL
Ativos financeiros não detidos para negociação nem geridos em função do seu justo valor	2.879		2.879

(*) As empresas seguradoras utilizam uma combinação de instrumentos financeiros nas estratégias de imunização financeira para cobrir os riscos a que se encontram expostas as suas atividades. Para o efeito, na operativa investidora do negócio de seguros do Grupo, distintos títulos de rendimento fixo incorporam *swaps* que, de acordo com a prática sectorial e os critérios de supervisão aplicáveis, são contabilizados de forma conjunta em «Ativos financeiros disponíveis para venda» ou na carteira por custo amortizado, mostrando-se o justo valor no quadro acima.

Estas *swaps* avaliadas de forma individual atendendo unicamente à sua forma legal não vão cumprir o test SPPI previsto na NIIF 9. Neste sentido, e no quadro do projeto de implementação da NIIF 9 que continua a desenvolver-se nas empresas seguradoras, o Grupo analisou as diferentes alternativas contabilísticas previstas no quadro normativo (incluindo a contabilização de coberturas) de forma conjunta com as principais alterações que introduzirá a NIIF 17 Contratos de seguro na avaliação das provisões técnicas; tudo isto, com o objetivo final de evitar assimetrias na demonstração de resultados e capital próprio do Grupo.

Com respeito aos instrumentos de rendimento fixo, as empresas seguradoras não estimaram significativa a perda esperada que, na primeira aplicação da NIIF 9, se registaria em reservas.

(**) A evolução do saldo de ativos que não cumprem o test SPPI vem explicado por vencimentos produzidos no fim do ano, assim como a adequação da carteira de instrumentos financeiros aos fluxos prováveis do passivo.

18. Ativos corpóreos

O detalhe do movimento do saldo desta rubrica é o seguinte:

MOVIMENTOS DE ATIVOS CORPÓREOS

(Milhões de euros)

	2020			2019			2018	
	TERRENOS E EDIFÍCIOS	MOBILIÁRIO INSTALAÇÕES E OUTROS	DIREITOS DE USO *	TERRENOS E EDIFÍCIOS	MOBILIÁRIO INSTALAÇÕES E OUTROS	DIREITOS DE USO *	TERRENOS E EDIFÍCIOS	MOBILIÁRIO INSTALAÇÕES E OUTROS
Custo								
Saldo no início do exercício	2.594	4.484	1.625	2.615	4.223		2.657	4.044
1ª aplicação NIIF 16 (Nota 1)						1.409		
Altas	65	337	123	130	384	120	83	361
Baixas	(5)	(170)	(61)	(13)	(194)	(31)	(35)	(188)
Transferências **	(141)	22	6	(138)	71	127	(90)	6
SALDO NO ENCERRAMENTO DO EXERCÍCIO	2.513	4.673	1.693	2.594	4.484	1.625	2.615	4.223
Amortização acumulada								
Saldo no início do exercício	(547)	(3.081)	(130)	(543)	(3.052)		(547)	(3.046)
Altas	(10)	(191)	(134)	(33)	(181)	(132)	(32)	(163)
Baixas	6	134	18	12	158	1	19	137
Transferências **	28	1		17	(6)	1	17	20
SALDO NO ENCERRAMENTO DO EXERCÍCIO	(523)	(3.137)	(246)	(547)	(3.081)	(130)	(543)	(3.052)
Imparidade								
Saldo no início do exercício	(18)	(12)		(19)	(14)		(19)	(13)
Dotações (Nota 37)				(3)			(1)	
Disponibilidades (Nota 37)	4	1		5	2		2	1
Transferências **		2		(1)			(1)	(2)
SALDO NO ENCERRAMENTO DO EXERCÍCIO	(14)	(9)		(18)	(12)		(19)	(14)
PARA USO PRÓPRIO LÍQUIDO	**1.976**	**1.527**	**1.447**	**2.029**	**1.391**	**1.495**	**2.053**	**1.157**
Custo								
Saldo no início do exercício	3.314	104		3.857	106		4.701	105
Altas	13	2		4	6		60	8
Baixas	(239)	(5)		(369)	(5)		(1.064)	(11)
Transferências **	(108)			(178)	(3)		160	4
SALDO NO ENCERRAMENTO DO EXERCÍCIO	2.980	101		3.314	104		3.857	106
Amortização acumulada								
Saldo no início do exercício	(192)	(35)		(187)	(32)		(199)	(26)
Altas	(37)	(8)		(41)	(7)		(51)	(11)
Baixas	17	2		23	1		64	5
Transferências **	3			13	3		(1)	
SALDO NO ENCERRAMENTO DO EXERCÍCIO	(209)	(41)		(192)	(35)		(187)	(32)
Imparidade								
Saldo no início do exercício	(824)			(932)			(1.177)	
Dotações (Nota 37)	(145)			(111)			(249)	
Disponibilidades (Nota 37)	65			66			253	
Transferências **	23			53			(23)	
Utilizações	57			100			264	
SALDO NO ENCERRAMENTO DO EXERCÍCIO	(824)			(824)			(932)	
INVESTIMENTOS IMOBILIÁRIOS	**1.947**	**60**		**2.298**	**69**		**2.738**	**74**

(*) Corresponde aos direitos de uso de terrenos e edifícios. Em relação ao ativo por direito de uso, na rubrica «Outros passivos financeiros – Passivos associados a ativos por direito de uso» (ver Nota 22.4) apresenta-se o valor atual dos pagamentos futuros de locação durante o período de obrigatório cumprimento do contrato.

(**) Incorporam, principalmente, o valor dos imóveis reclassificados a partir de otras rubricas do balanço: de «Uso próprio", quando se produz o encerramento de uma filialou de «Ativos não correntes e grupos para alienação de elementos que se classificaram como detidos para venda», no momento em que são colocados em regime de aluguer (ver Nota 21).

Ativos corpóreos de uso próprio

Os ativos corpóreos de uso próprio figuram atribuídos à unidade geradora de caixa (UGC) do Negócio Bancário que, no encerramento do exercício, não apresenta indícios de imparidade (ver Nota 19). O Grupo realiza igualmente avaliações periódicas individualizadas de determinados ativos de uso próprio classificados como "Terrenos e edifícios". No encerramento do exercício, as avaliações disponíveis não são indicativas de existência de imparidade nos mesmos.

Em seguida apresenta-se informação selecionada relativamente aos ativos corpóreos de uso próprio:

OUTRA INFORMAÇÃO SOBRE ATIVOS FIXOS DE USO PRÓPRIO
(Milhões de euros)

	31-12-2020
Ativos em utilização completamente amortizados	2.498
Compromissos de aquisição de elementos de ativo tangível *	Não significativos
Ativos com restrições de titularidade	Não significativos
Ativos cobertos por apólice de seguros	100% **

(*) As vendas formalizadas em exercícios anteriores com contrato de locação pelo valor de mercado dos escritórios àquela data, e que será determinado, se necessário, por especialistas independentes (ver Nota 35).
(**) Algumas das apólices de seguro têm franquia. O CaixaBank é titular de uma apólice cooperativa assinada com um terceiro que cobre os danos materiais sobre o ativo corpóreo do Grupo.

19. Ativos incorpóreos

19.1. Goodwill

O detalhe dos saldos desta rubrica é o seguinte:

DETALHE DO GOODWILL

(Milhões de euros)

	UGE	31-12-2020	31-12-2019	31-12-2018
Aquisição da Banca Cívica	Bancária	2.020	2.020	2.020
Aquisição da Banca Cívica Vida y Pensiones	Seguros	137	137	137
Aquisição da Cajasol Vida y Pensiones	Seguros	50	50	50
Aquisição da Cajacanarias Vida y Pensiones	Seguros	62	62	62
Aquisição da Banca Cívica Gestión de Activos	Bancária	9	9	9
Aquisição do negócio da Morgan Stanley em Espanha	Bancária/Seguros *	402	402	402
Aquisição do Bankpime	Bancária	40	40	40
Aquisição da VidaCaixa	Seguros	331	331	331
TOTAL		3.051	3.051	3.051

(*) Deste montante, 3,7 milhões de euros estão adstritos à UGC de Seguros e o restante à UGC Bancária.

19.2. Outros ativos incorpóres

O detalhe dos saldos desta rubrica é o seguinte:

DETALHE DE OUTROS ATIVOS INCORPÓREOS

(Milhões de euros)

	VIDA ÚTIL	UGC	VIDA ÚTIL RESTANTE	31-12-2020	31-12-2019	31-12-2018
Software e outros	4 a 15 anos		1 a 15 anos	784	641	584
Relações com clientes (Core Deposits) do Barclays Bank	9 anos	Bancária	3 anos	8	10	13
Relações com clientes (Core Deposits) da Banca Cívica	4 a 9,5 anos	Bancária		0	0	30
Relações com clientes (Core Deposits) do Banco de Valencia	6,2 anos	Bancária		0	0	1
Carteira de seguros da Banca Cívica y Pensiones	10 anos	Seguros	2,5 anos	13	20	28
Carteira de seguros da CajaSol Vida y Pensiones	10 anos	Seguros	2,5 anos	3	5	6
Carteira de seguros da CajaCanarias Vida y Pensiones	10 anos	Seguros	2,5 anos	2	3	3
Fundos clientes do Banco de Valencia	10 anos	Seguros	3 anos	1	1	1
Fundos clientes do Barclays Bank	10 anos	Seguros	5,5 anos	12	14	16
Contratos com clientes da Morgan Stanley	11 anos	Bancário/ Seguros		0	0	1
Contratos com clientes da Banca Cívica Gestión de Activos	10 anos		2,5 anos	2	2	3
Contratos com clientes do Barclays Gestión de Activos	9 anos		3 anos	2	3	4
Relações com Clientes (Core Deposits) do BPI	5,8 anos	Bancária	1,8 anos	12	19	25
Marca BPI		Bancária	Indefinida	20	20	20
Carteira seguros de vida do BPI Vida	5 a 10 anos	Seguros	1 a 6 anos	5	8	11
Carteira de clientes – gestão de ativos	10 anos	Bancária	6 anos	10	12	14
Carteira de clientes - Mediação de seguros	10 anos	Bancária	6 anos	17	20	23
Carteira depositária	6 anos	Bancária	2 anos	7	10	14
TOTAL				898	788	797

189

O detalhe do movimento do saldo deste capítulo é o seguinte:

MOVIMENTOS DE OUTROS ATIVOS INCORPÓREOS

(Milhões de euros)

	2020		2019		2018	
	SOFTWARE	OUTROS ATIVOS	SOFTWARE	OUTROS ATIVOS	SOFTWARE	OUTROS ATIVOS
Custo bruto						
Saldo no início do exercício	1.518	375	1.348	637	1.220	677
Alta por concentrações de atividades empresariais (Nota 7)						
Altas	255	32	201	31	191	34
Transferências e outros	19	(37)	(29)	(33)	26	(46)
Baixas por saneamento (Nota 37)	(327)	(34)		(147)		(24)
Restantes baixas	(1)		(2)	(113)	(89)	(4)
SUBTOTAL	1.464	336	1.518	375	1.348	637
Amortização acumulada						
Saldo no início do exercício	(891)	(209)	(791)	(396)	(789)	(341)
Alta por concentrações de atividades empresariais (Nota 7)	1					
Altas	(125)	(35)	(108)	(44)	(87)	(60)
Transferências e outros	7	1	7		1	3
Baixas por saneamento (Nota 37)	319	33		124		
Restantes baixas	2		1	107	84	2
SUBTOTAL	(687)	(210)	(891)	(209)	(791)	(396)
Imparidade						
Saldo no início do exercício		(5)		(1)		(12)
Dotações (Nota 37)				(4)		(5)
Recuperações (Nota 37)				1		4
Transferências e outros				(1)		12
Utilizações						
SALDO NO ENCERRAMENTO DO EXERCÍCIO		(5)		(5)		(1)
TOTAL	777	121	627	161	557	240

Em seguida, apresenta-se informação selecionada em relação ao outro ativo incorpóreo:

OUTRA INFORMAÇÃO DE OUTROS ATIVOS INCORPÓREOS

(Milhões de euros)

	31-12-2020
Ativos em uso completamente amortizados	563
Compromissos de aquisição de elementos de ativo incorpóreo	Não significativos
Ativos com restrições à titularidade	Não significativos

Teste de imparidade da UGC bancária

Para efeitos de análise do valor recuperável da UGC do negócio bancário, o Grupo realiza um exercício período de atribuição dos fundos próprios do Grupo com base em modelos internos de capital regulatório, os quais tomam em consideração os riscos assumidos por cada um dos negócios. O referido montante a recuperar da UGC compara-se com o seu montante recuperável a fim de determinar a possível existência de imparidade.

O valor recuperável determina-se com base no valor de uso, o qual foi determinado mediante um modelo de desconto dos dividendos esperados a médio prazo obtidos a partir da projeção orçamental num horizonte temporal de 6 anos. Adicionalmente, com caráter semestral, realiza-se um exercício de atualização das projeções para incorporar os possíveis desvios do modelo.

As projeções empregam pressupostos baseados nos dados macroeconómicos aplicáveis à atividade do Grupo, comparados a partir de fontes externas de reconhecido prestígio e a informação interna das próprias instituições. Em seguida, resumem-se os intervalos de pressupostos empregues, assim como os intervalos de sensibilidade de contraste:

190

PRESSUPOSTOS EMPREGUES E CENÁRIOS DE SENSIBILIDADE UGC BANCÁRIA

(Percentagem)

	31-12-2020	31-12-2019	31-12-2018	INTERVALO DE SENSIBILIDADE
Taxas de desconto (após impostos) *	8,2%	7,5%	9,0%	[-0,5%; + 2,5%]
Taxa de crescimento **	1,0%	1,0%	2,0%	[-0,5%; + 1,0%]
Margem de juros sobre ativos totais médios (NIM) ***	[1,15% - 1,30%]	[1,21% - 1,46%]	[1,29% - 1,60%]	[-0,05%; + 0,05%]
Custo do Risco (CoR)	[0,82% - 0,39%]	[0,26% - 0,36%]	[0,09% - 0,33%]	[-0,1%; + 0,1%]

(*) Calculada sobre a taxa de juro do bónus alemão a 10 anos, mais um prémio de risco. A taxa de desconto antes de impostos a 31 de dezembro de 2020, 2019 e 2018 é de 11,7%, 10,8% y 12,9%, respetivamente.
(**) Corresponde à taxa de crescimento do fluxo normalizado, utilizado para calcular o valor residual
(***) Margem de juros sobre ativos totais médios.

No encerramento do exercício constatou-se que as projeções utilizadas no anterior test e a realidade não afetaram as conclusões da anterior análise.

Tendo em conta o excesso do valor recuperável atual sobre o valor em libras, o Grupo não considera que qualquer alteração razoavelmente possível nalgumas das hipóteses de forma isolada possa implicar que este exceda o valor recuperável.

Os julgamentos e estimativas com base nos quais se determinaram as hipóteses chave são os que o Grupo considera mais plausíveis e que, portanto, melhor refletem o valor do negócio bancário.

Teste de imparidade da UGC seguros

A metodologia para a estimativa do valor em uso da UGC de seguros é análoga à utilizada para a UGC bancária, sem que dos resultados obtidos se tenham evidenciado indícios de imparidade no encerramento do exercício.

Em seguida, resumem-se os intervalos de pressupostos empregues, assim como os intervalos de sensibilidade de contraste:

PRESSUPOSTOS EMPREGUES E CENÁRIOS DE SENSIBILIDADE UGC SEGUROS

(Percentagem)

	31-12-2020	31-12-2019	31-12-2018	SENSIBILIDADE
Taxa de desconto (após impostos)	8,81%	8,68%	8,57%	[-0,5%; + 0,5%]
Taxa de crescimento *	1,50%	2,00%	2,00%	[-0,5%; + 0,5%]

(*) Corresponde à taxa de crescimento do fluxo normalizado, utilizado para calcular o valor residual.

191

20. Outros ativos e passivos

A composição do saldo destes capítulos dos balanços é a seguinte:

DETALHE DE OUTROS ATIVOS E PASSIVOS
(Milhões de euros)

	31-12-2020	31-12-2019	31-12-2018
Existências	**75**	**54**	**57**
Outros ativos restantes	**2.144**	**2.928**	**2.119**
Regularizações *	1.686	1.496	710
Operações a decorrer	284	271	435
Dividendos de rendimento variável vencidos não cobrados	3	7	23
Outros	171	1.154	951
TOTAL OUTROS ATIVOS	2.219	2.982	2.176
Regularizações *	1.132	1.143	1.036
Operações a decorrer	702	446	1.027
Outros	161	573	576
TOTAL OUTROS PASSIVOS	1.995	2.162	2.639

(*) Inclui o montante acumulado dos ajustamentos de coberturas a justo valor das partidas cobertas que se regularizam até ao vencimento das mesmas (ver Nota 15).

O detalhe do movimento do saldo do capítulo «Existências» é o seguinte:

MOVIMENTOS DE EXISTÊNCIAS
(Milhões de euros)

	2020		2019		2018	
	ATIVOS PROCEDENTES DE REGULARIZAÇÕES DO RISCO DE CRÉDITO	OUTROS ATIVOS	ATIVOS PROCEDENTES DE REGULARIZA-ÇÕES DO RISCO DE CRÉDITO	OUTROS ATIVOS	ATIVOS PROCEDENTES DE REGULARIZA-ÇÕES DO RISCO DE CRÉDITO	OUTROS ATIVOS
Custo bruto existências						
Saldo no início do exercício	53	35	38	43	2.357	54
Mais:						
Aquisições	14	125	3	215	78	245
Transferências e outros	18		15			7
Menos:						
Vendas	(5)	(129)	(3)	(224)	(2.339)	(256)
Transferências e outros *				1	(58)	(7)
SALDO NO ENCERRAMENTO DO EXERCÍCIO	80	31	53	35	38	43
Imparidade de existências						
Saldo no início do exercício	(33)	(1)	(23)	(1)	(1.517)	(17)
Mais:						
Dotações líquidas (Nota 37)	(2)	0			(6)	(1)
Transferências e outros		0	(11)		10	17
Menos:						
Utilizações			1		1.490	
SALDO NO ENCERRAMENTO DO EXERCÍCIO	(35)	(1)	(33)	(1)	(23)	(1)
EXISTÊNCIAS	45	30	20	34	15	42

(*) Incorporam, principalmente, o valor das construções/terrenos reclassificados noutras rubricas do balanço: em «Investimentos imobiliários» ou «Ativos não correntes e grupos para alienação de elementos que se classificaram como detidos para venda» (ver Notas 18 e 21).

192

21. Ativos não correntes e grupos para alienação classificados como detidos para venda

O detalhe do movimento do saldo desta rubrica é o seguinte:

MOVIMENTO DE ATIVOS NÃO CORRENTES EM VENDA

(Milhões de euros)

	2020			2019			2018		
	PROCEDENTES DE REGULARIZAÇÕES DO RISCO DE CRÉDITO			PROCEDENTES DE REGULARIZAÇÕES DO RISCO DE CRÉDITO			PROCEDENTES DE REGULARIZAÇÕES DO RISCO DE CRÉDITO		
	DIREITOS DE REMATE (1)	RESTO	OUTROS ATIVOS (2)	DIREITOS DE REMATE (1)	RESTO	OUTROS ATIVOS (2)	DIREITOS DE REMATE (1)	RESTO	OUTROS ATIVOS (2)
Custo bruto									
Saldo no início do exercício	183	1.333	314	267	1.033	301	570	9.401	671
Alta por concentrações de atividades empresariais	0	0	0						
Altas	33	75	86	128	175	61	167	424	64
Transferências e outros (3)	(83)	205	73	(212)	427	62	(470)	414	27
Baixas do exercício	0	(262)	(200)	0	(302)	(110)	0	(9.206)	(461)
SALDO NO ENCERRAMENTO DO EXERCÍCIO	133	1.351	273	183	1.333	314	267	1.033	301
Imparidade									
Saldo no início do exercício	(41)	(390)	(45)	(55)	(280)	(27)	(97)	(4.310)	(166)
Alta por concentrações de atividades empresariais	0	0	0	0	0	0	0		0
Dotações (Nota 39)	0	(159)	(43)	0	(149)	(37)	(3)	(521)	(30)
Recuperações (Nota 39)	0	87	8	0	45	7	0	211	8
Transferências e outros (4)	6	(70)	1	14	(73)	(1)	45	(213)	148
Utilizações	0	74	13	0	67	13	0	4.553	13
SALDO NO ENCERRAMENTO DO EXERCÍCIO	(35)	(458)	(66)	(41)	(390)	(45)	(55)	(280)	(27)
TOTAL	98	893	207	142	943	269	212	753	274

(1) Os direitos de remate registam-se inicialmente pelo valor líquido pelo que se registará o ativo no momento em que se produza a adjudicação definitiva.
(2) Inclui principalmente: participações reclassificadas como ativo não corrente em venda, ativos procedentes da finalização de contratos de locação operacional e escritórios encerrados.
(3) Correspondem principalmente à reclassificação do Direito de Remate em "Outros Ativos procedentes de regularizações do risco de crédito" ou em «Investimentos Imobiliários», no momento em que um imóvel é colocado em regime de aluguer (ver Nota 18).
(4) Incluem as provisões constituídas para a cobertura do risco de insolvência de operações de risco de crédito do CaixaBank, canceladas mediante a aquisição de ativos imobiliários por parte do BuildingCenter.

Em seguida detalham-se os ativos procedentes de regularizações de risco de crédito sem considerar a sua imparidade, segundo a sua antiguidade, determinada a partir da data de adjudicação:

ANTIGUIDADE ATIVOS

(Milhões de euros)

	31-12-2020		31-12-2019		31-12-2018	
	Nº DE ATIVOS	VALOR BRUTO	Nº DE ATIVOS	VALOR BRUTO	Nº DE ATIVOS	VALOR BRUTO
Até 1 ano	1.519	157	3.015	318	5.794	619
Entre 1 e 2 anos	3.266	320	4.935	514	3.040	291
Entre 2 e 5 anos	5.850	591	4.319	398	2.859	244
Mais de 5 anos	4.917	416	3.427	286	1.845	146
TOTAL	15.552	1.484	15.696	1.516	13.538	1.300

22. Passivos financeiros

O detalhe dos saldos desta rubrica é o seguinte:

DETALHE DE PASSIVOS FINANCEIROS PELO CUSTO AMORTIZADO 31-12-2020
(Milhões de euros)

		AJUSTAMENTOS POR AVALIAÇÃO				
	SALDO BRUTO	JUROS VENCIDOS	MICROCOBERTURAS	CUSTOS TRANSAÇÃO	PRÉMIOS E DESCONTOS	SALDO NO BALANÇO
Depósitos	**301.001**	**(160)**				**300.523**
Bancos centrais	50.377	(287)				50.090
Instituições de crédito	5.268	(2)				5.266
Clientes	245.356	129		(12)	(306)	245.167
Valores representativos de dívida emitidos	**35.542**	**420**		**(8)**	**(141)**	**35.813**
Outros passivos financeiros	**6.067**					**6.067**
TOTAL	342.610	260	0	(20)	(447)	342.403

DETALHE DE PASSIVOS FINANCEIROS PELO CUSTO AMORTIZADO - 31-12-2019
(Milhões de euros)

		AJUSTAMENTOS POR AVALIAÇÃO				
	SALDO BRUTO	JUROS VENCIDOS	MICROCOBERTURAS	CUSTOS TRANSAÇÃO	PRÉMIOS E DESCONTOS	SALDO NO BALANÇO
Depósitos	**242.012**	**115**	**0**	**(14)**	**(378)**	**241.735**
Bancos centrais	14.463	(45)				14.418
Instituições de crédito	6.230	8	0	0	0	6.238
Clientes	221.319	152	0	(14)	(378)	221.079
Valores representativos de dívida emitidos	**33.382**	**404**	**0**	**(10)**	**(128)**	**33.648**
Outros passivos financeiros	**8.592**					**8.592**
TOTAL	283.986	519	0	(24)	(506)	283.975

DETALHE DE PASSIVOS FINANCEIROS PELO CUSTO AMORTIZADO - 31-12-2018
(Milhões de euros)

		AJUSTAMENTOS POR AVALIAÇÃO				
	SALDO BRUTO	JUROS VENCIDOS	MICROCOBERTURAS	CUSTOS TRANSAÇÃO	PRÉMIOS E DESCONTOS	SALDO NO BALANÇO
Depósitos	**248.168**	**(53)**	**0**	**(15)**	**(460)**	**247.640**
Bancos centrais	29.680	(274)				29.406
Instituições de crédito	8.023	11				8.034
Clientes	210.465	210		(15)	(460)	210.200
Valores representativos de dívida emitidos	**28.911**	**418**	**6**	**(10)**	**(81)**	29.244
Outros passivos financeiros	**5.576**					5.576
TOTAL	282.655	365	6	(25)	(541)	282.460

194

22.1. Depósitos de instituições de crédito

O detalhe dos saldos brutos desta rubrica é o seguinte:

DETALHE DE DEPÓSITOS DE INSTITUIÇÕES DE CRÉDITO
(Milhões de euros)

	31-12-2020	31-12-2019	31-12-2018
À ordem	**1.138**	**1.272**	**1.445**
Contas mútuas	7	2	
Outras contas	1.131	1.270	1.445
A prazo ou com pré-aviso	**4.130**	**4.958**	**6.578**
Contas a prazo	3.371	4.039	4.182
Passivos financeiros híbridos	0	1	3
Cessação temporária de ativos	759	918	2.393
TOTAL	5.268	6.230	8.023

22.2. Depósitos de clientes

O detalhe dos saldos brutos desta rubrica é o seguinte:

DETALHE DE DEPÓSITOS DE CLIENTES
(Milhões de euros)

	31-12-2020	31-12-2019	31-12-2018
Por natureza	**245.356**	**221.319**	**210.465**
Contas correntes e outras contas à ordem	143.020	123.410	113.062
Contas poupança	77.305	66.143	61.193
Depósitos a prazo	22.729	29.632	31.945
Passivos financeiros híbridos	298	655	1.039
Cessações temporárias	2.004	1.479	3.226
Por setores	**245.356**	**221.319**	**210.465**
Administrações públicas	13.136	11.030	11.211
Setor privado	232.220	210.289	199.254

22.3. Valores representativos de dívida emitidos

O detalhe dos saldos brutos desta rubrica é o seguinte:

DETALHE DE VALORES REPRESENTATIVOS DE DÍVIDA EMITIDOS
(Milhões de euros)

	31-12-2020	31-12-2019	31-12-2018
Cédulas hipotecárias	14.497	15.539	16.573
Bónus simples *	11.729	8.734	4.393
Instrumentos de dívida titularizados	1.077	1.387	1.820
Notas estruturadas	1.436	1.619	696
Promissórias	653	703	29
Participações preferenciais	3.000	2.250	2.250
Dívida subordinada	3.150	3.150	3.150
TOTAL	35.542	33.382	28.911

(*) Inclui bónus simples ou ordinários e bónus simples ou ordinários não preferenciais

O detalhe do movimento dos saldos de cada uma das tipologias de valores emitidos é o seguinte:

MOVIMENTOS DE VALORES REPRESENTATIVOS DE DÍVIDA EMITIDOS
(Milhões de euros)

	CÉDULAS HIPOTECÁRIAS	CÉDULAS TERRITORIAIS	BÓNUS SIMPLES	INSTRUMENTOS DE DÍVIDA TITULARIZADOS	NOTAS ESTRUTURADAS	DÍVIDA SUBORDINADA	PARTICIPAÇÕES PREFERENCIAIS
Saldo bruto							
Saldo no início do exercício 2018	53.920	7.400	4.023	38.871	554	5.361	1.000
Emissões	7.423	2.300	2.000	4.819	318	1.000	1.250
Amortizações	(4.800)	(3.800)	(1.339)	(6.095)	(131)	(2.902)	
Diferenças de câmbio e outros							
SALDO NO ENCERRAMENTO DO EXERCÍCIO 2018	56.543	5.900	4.684	37.595	741	3.459	2.250
Valores recomprados							
Saldo no início do exercício 2018	(36.365)	(7.350)	(946)	(36.428)	(106)	(363)	
Recompras	(4.858)	(2.300)		(4.819)	(32)		
Amortizações e outros	1.253	3.750	655	5.472	93	54	
SALDO NO ENCERRAMENTO DO EXERCÍCIO 2018	(39.970)	(5.900)	(291)	(35.775)	(45)	(309)	
SALDO LÍQUIDO NO ENCERRAMENTO DO EXERCÍCIO 2018	**16.573**		**4.393**	**1.820**	**696**	**3.150**	**2.250**
Saldo bruto							
Saldo no início do exercício 2018	56.543	5.900	4.684	37.595	741	3.459	2.250
Emissões	2.415		4.382	4.032	1.092		275
Amortizações	(4.700)		(295)	(9.720)	(51)		
Diferenças de câmbio e outros	2						
SALDO NO ENCERRAMENTO DO EXERCÍCIO 2019	54.260	5.900	8.771	31.907	1.782	3.459	2.525
Valores recomprados							
Saldo no início do exercício 2019	(39.970)	(5.900)	(291)	(35.775)	(45)	(309)	
Recompras				(3.308)			(275)
Amortizações e outros	1.249		254	8.563	(118)		
SALDO NO ENCERRAMENTO DO EXERCÍCIO 2019	(38.721)	(5.900)	(37)	(30.520)	(163)	(309)	(275)
SALDO LÍQUIDO NO ENCERRAMENTO DO EXERCÍCIO 2019	**15.539**		**8.734**	**1.387**	**1.619**	**3.150**	**2.250**
Saldo bruto							
Saldo no início do exercício 2020	54.260	5.900	8.771	31.907	1.782	3.459	2.525
Emissões			3.000	425			750
Amortizações	(1.244)	(1.500)	(40)	(14)	(193)		
Diferenças de câmbio e outros							
SALDO NO ENCERRAMENTO DO EXERCÍCIO 2020	53.016	4.400	11.731	32.318	1.589	3.459	3.275
Valores recomprados							
Saldo no início do exercício 2020	(38.721)	(5.900)	(41)	(30.520)	(163)	(309)	(275)
Recompras							
Amortizações e outros	202	1.500	39	(721)	10		
SALDO NO ENCERRAMENTO DO EXERCÍCIO 2020	(38.519)	(4.400)	(2)	(31.241)	(153)	(309)	(275)
SALDO LÍQUIDO NO ENCERRAMENTO DO EXERCÍCIO 2020	**14.497**		**11.729**	**1.077**	**1.436**	**3.150**	**3.000**

O detalhe das emissões de participações preferenciais apresenta-se abaixo:

DETALHE DE EMISSÕES DE PARTICIPAÇÕES PREFERENCIAIS

(Milhões de euros)

DATA DE EMISSÃO	VENCIMENTO	MONTANTE NOMINAL	TAXA DE JURO NOMINAL	MONTANTE PENDENTE DE AMORTIZAÇÃO 31-12-2020	31-12-2019	31-12-2018
Junho 2017 *	Perpétuo	1.000	6,75%	1.000	1.000	1.000
Março 2018 *	Perpétuo	1.250	5,25%	1.250	1.250	1.250
Setembro 2019	Perpétuo	275	6,50%	275	275	
Outubro 2020 *	Perpétuo	750	5,88%	750		
PARTICIPAÇÕES PREFERENCIAIS				3.275	2.525	2.250
Valores próprios comprados				(275)	(275)	
TOTAL				3.000	2.250	2.250

(*) No caso das participações preferenciais que são perpétuas, sem prejuízo do qual podem ser amortizadas em determinadas circunstâncias por opção do CaixaBank e, em qualquer caso, serão convertidas em ações ordinárias de nova emissão da instituição se o CaixaBank ou o Grupo CaixaBank apresentarem um rácio de capital nível 1 ordinário (Common Equity Tier 1 ratio o CET1), calculado em conformidade com o Regulamento Europeu 575/2013, de 26 de junho, do Parlamento Europeu e do Conselho, sobre os requisitos prudenciais das instituições de crédito e empresas de investimento ("CRR"), inferior a 5,125%. O preço de conversão das participações preferenciais será o maior entre i) a média dos preços médios ponderados por volume de diários da ação do CaixaBank correspondente aos cinco dias de cotização anteriores ao dia em que se anuncie que se produziu o suposto de conversão correspondente, ii) o Floor Price correspondente (€1,209 para a emissão realizada em outubro de 2020, €2,583 para a emissão realizada em março de 2018 e €2,803 para a emissão realizada em junho de 2017 e iii) o valor nominal da ação do CaixaBank no momento da conversão.

O detalhe das emissões de dívida subordinada apresenta-se abaixo:

DETALHE DE EMISSÕES DE DÍVIDA SUBORDINADA

(Milhões de euros)

DATA DE EMISSÃO	VENCIMENTO	MONTANTE NOMINAL	TAXA DE JURO NOMINAL	MONTANTE PENDENTE DE AMORTIZAÇÃO 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
DÍVIDA SUBORDINADA				3.150	3.150	3.150
Valores próprios comprados						
TOTAL				3.150	3.150	3.150

197
Cant

22.4. Outros passivos financeiros

A composição do saldo desta rubrica dos balanços é a seguinte:

DETALHE DE OUTROS PASSIVOS FINANCEIROS
(Milhões de euros)

	31-12-2020	31-12-2019	31-12-2018
Obrigações a pagar	1.215	1.475	1.970
Fianças recebidas	24	1.491	52
Câmaras de compensação	1.169	1.308	906
Contas de angariação	1.271	1.195	1.262
Contas especiais	426	683	475
Passivos associados a ativos por direitos de uso (Nota 18)	1.468	1.509	
Outros conceitos	494	931	911
TOTAL	6.067	8.592	5.576

Na rubrica «Outros passivos financeiros – Passivos associados a ativos por direitos de uso» (ver Nota 18) apresenta-se o valor atual dos pagamentos futuros de locação durante o período de obrigado cumprimento do contrato. O movimento correspondente ao exercício é o seguinte:

PAGAMENTOS FUTUROS DE CONTRATOS DE LOCAÇÃO OPERACIONAL
(Milhões de euros)

	01-01-2019 *	ALTA LÍQUIDA	ACTUALIZAÇÃO FINANCEIRA	PAGOS	31-12-2019	ALTA LÍQUIDA	FINANCEIRA	PAGOS	31-12-2020
Vinculados ao contrato de venda e locação posterior Soinmob Imobiliária	**591**	29	10	(40)	**590**	12	11	(60)	**553**
Vinculados a outras locações operacionais	**818**	209	10	(118)	**919**	66	8	(78)	**915**
TOTAL	1.409	238	20	(158)	1.509	78	19	(138)	1.468
Taxa de desconto aplicada (segundo o prazo) **									
Espanha	[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%]

(*) Ver Nota 1.4
(**) A diferença na taxa de desconto aplicada para os negócios de Espanha e Portugal explica-se, fundamentalmente, pelo prazo dos contratos de locação de cada um deles.

23. Provisões

O detalhe do movimento do saldo desta rubrica é seguinte:

MOVIMENTO DE PROVISÕES

(Milhões de euros)

	PENSÕES E OUTRAS OBRIGAÇÕES DE PRESTAÇÕES DEFINIDAS PÓS-EMPREGO	OUTRAS RETRIBUIÇÕES AOS EMPREGADOS A LONGO PRAZO	QUESTÕES PROCESSUAIS E LITÍGIOS POR IMPOSTOS PENDENTES		COMPROMISSOS E GARANTIAS CONCEDIDOS		RESTANTES PROVISÕES
			CONTINGÊNCIAS LEGAIS	PROVISÕES PARA IMPOSTOS	RISCOS CONTINGENTES	COMPROMISSOS CONTINGENTES	
SALDO A 31-12-2017	598	1.223	504	299	307	50	510
1ª aplicação NIIF 9 (Nota 1.4)					6	4	(2)
Com cargo à conta de lucros e perdas	4	80	54	29	(2)	(10)	292
Dotação		89	174	30	70	93	325
Reversão		(11)	(120)	(1)	(72)	(103)	(33)
Despesas com pessoal	4	2					
(Lucros)/ Perdas Atuariais	(108)						
Utilização de fundos	(23)	(231)	(128)	(42)			(310)
Transferências e outros	(13)		(1)	(1)			(10)
SALDO A 31-12-2018	458	1.072	429	285	311	44	480
A cargo da conta de lucros e perdas	2	979	115	20	(69)	18	102
Dotação			148	25	76	81	207
Reversão			(33)	(5)	(145)	(63)	(105)
Despesas com pessoal	2	979					
(Lucros)/ Perdas Atuariais	109						
Utilização de fundos	(27)	(324)	(165)	(43)			(132)
Transferências e outros	(21)	(17)	15	20	(84)		47
SALDO A 31-12-2019	521	1.710	394	282	158	62	497
A cargo da conta de lucros e perdas		138	81	(19)	(30)	(2)	55
Dotação		146	117	20	2	67	115
Reversão		(10)	(36)	(39)	(32)	(69)	(60)
Custo/Receita por juros		2					
Despesas com pessoal							
(Lucros)/ Perdas Atuariais	133						
Utilização de fundos	(24)	(423)	(145)	(46)			(113)
Transferências e outros	(50)	(27)	2	7	6	(1)	29
SALDO A 31-12-2020	580	1.398	332	224	134	59	468

23.1. Pensões e outras obrigações definidas pós-emprego

Fundo para pensões e obrigações similares – Planos pós-emprego de prestação definida

Os compromissos por retribuições pós-emprego de prestação definida do Grupo têm a seguinte natureza:

- Parte dos compromissos com funcionários e ex-funcionários do Caixabank encontram-se cobertos por contratos de seguros com instituições seguradoras pertencentes ou não ao Grupo, na sua maioria procedentes de processos de fusão. Nestes casos, o detentor das apólices de seguros é o CaixaBank e a gestão dos mesmos e a assunção dos seus riscos é levada a cabo através de cada uma das instituições seguradoras.
- O resto dos compromissos atribuídos aos negócios em Espanha estão instrumentados através do Plano de Pensões de Emprego do CaixaBank, o qual prevê diferentes subplanos. Estes subplanos ficam integrados em dois Fundos de Pensões, sendo o fundo Pensões Caixa 30, Fundo de Pensões que combina um maior número de participantes e beneficiários. Os Fundos de Pensões mantêm assegurados os seus compromissos de prestação definida mediante diferentes contratos de seguro, cujo detentor é a própria Comissão de Controlo do Plano de Pensões, a maior parte com a VidaCaixa. O CaixaBank não controla os Fundos de Pensões nos quais ficam integrados estes subplanos, embora tenha representação minoritária nas Comissões de Controlo estabelecidas em cada um deles.
- Encontrando-se a maioria dos compromissos de prestação definida coberta através dos Fundos de Pensões ou mediante apólices de seguro contratadas diretamente pelo CaixaBank cujo objetivo é fazer equivaler as prestações a pagar aos beneficiários às prestações asseguradas nas apólices contratadas, o Grupo não se expõe a volatilidades e movimentos invulgares de mercado. Nos diferentes encerramentos, o justo valor das apólices contratadas diretamente à VidaCaixa ou a outras instituições, e o dos ativos dos Fundos de Pensões (principalmente coberto mediante apólices de seguro), calcula-se com uma metodologia de avaliação homogénea tal como estabelece a norma contabilística.

  Se uma apólice de seguros é um ativo afeto ao Plano de Pensões de Emprego do CaixaBank, e se os seus fluxos correspondem exatamente tanto no montante como no calendário de pagamentos com as prestações devidas dentro do plano, então considera-se que o justo valor dessas apólices de seguro é igual ao valor atual das obrigações de pagamento conexas. Unicamente existirá um passivo líquido por prestação definida quando o CaixaBank ou o Fundo de Pensões mantenham não assegurados determinados compromissos, por exemplo, níveis de longevidade para os quais as seguradoras não tenham podido encontrar instrumentos financeiros com uma duração suficientemente longa que repliquem os pagamentos garantidos. Caso contrário será produzido um ativo como posição líquida.

  Enquanto as apólices de seguro contratadas a seguradoras fora do Grupo e o valor dos ativos mantidos através dos Fundos de Pensões se apresentam de forma líquida no balanço da situação por se tratarem de ativos elegíveis afetos ao plano e os quais servirão para liquidar as obrigações assumidas, o justo valor do resto das apólices contratadas diretamente pelo CaixaBank à VidaCaixa é eliminado no processo de consolidação, ficando integrados os investimentos financeiros da VidaCaixa afetos às apólices nas diferentes rubricas do balanço consolidado.
- Por sua vez, o BPI tem a totalidade dos compromissos externalizados no «Fundo de Pensões Banco BPI" e apresenta o valor atual das obrigações líquidas do justo valor dos ativos do plano.

O detalhe do movimento do saldo desta rubrica é o seguinte:

MOVIMENTOS DE FUNDOS PARA PENSÕES E OBRIGAÇÕES SIMILARES

(Milhões de euros)

	OBRIGAÇÕES POR PRESTAÇÃO DEFINIDA (A)			JUSTO VALOR DOS ATIVOS AFETOS (B)			OUTROS ATIVOS (C)			ATIVO/(PASSIVO) LÍQUIDOPOR COMPROMISSOS A LONGO PRAZO (A+B+C)		
	2020	2019	2018	2020	2019	2018	2020	2019	2018	2020	2019	2018
BALANÇO NO INÍCIO	(3.990)	(3.673)	(3.759)	3.479	3.230	3.168	(10)	(15)	(7)	(521)	(458)	(598)
(Custo) pagamento dos juros	(40)	(53)	(63)	40	51	59					(2)	(4)
COMPONENTES DO CUSTO NA PRESTAÇÃO DEFINIDA RECONHECIDO EM LUCROS E PERDAS	(40)	(53)	(63)	40	51	59					(2)	(4)
Lucros/(Perdas) atuariais por pressupostos demográficos	(122)	(24)	51	23	179	48				(99)	155	99
Lucros/(Perdas) atuariais por pressupostos financeiros	(114)	(356)	(7)	80	92	16				(34)	(264)	9
COMPONENTES DO CUSTO NA PRESTAÇÃO DEFINIDA RECONHECIDO NO CAPITAL PRÓPRIO	(236)	(380)	44	103	271	64				(133)	(109)	108
Contribuições para o Plano				20	21	14				20	21	14
Pagamentos do Plano	181	189	169	(157)	(162)	(146)				24	27	23
Liquidações	37	2	2	(19)	(2)	(2)				18		
Transações	(64)	(75)	(66)	62	70	73	14	5	(8)	12		(1)
OUTROS	154	116	105	(94)	(73)	(61)	14	5	(8)	74	48	36
BALANÇO NO ENCERRAMENTO	**(4.112)**	**(3.990)**	**(3.673)**	**3.528**	**3.479**	**3.230**	**4**	**(10)**	**(15)**	**(580)**	**(521)**	**(458)**
Dos quais: Compromissos causados	(3.387)	(3.286)	(3.068)									
Dos quais: Compromissos não causados	(725)	(704)	(605)									
Dos quais: investimentos em ativos imobiliários				392	390	319						
Dos quais: investimentos em instrumentos de capital próprio				235	215	187						
Dos quais: investimentos em instrumentos de dívida				1.134	1.139	1.017						
Dos quais: instrumentalizados mediante apólices de seguro				1.695	1.659	1.568						
Dos quais: investimentos no resto de ativos				73	76	139						

O valor atual das obrigações de prestação definida determinou-se aplicando os seguintes critérios:

- Utilizou-se como método de apuramento o 'método da unidade de crédito projetada', que contempla cada ano de serviço como gerador de uma unidade adicional de direito às prestações e valoriza cada unidade de forma separada.
- A idade estimada de reforma para cada empregado é a primeira idade possível à que tem direito a reformar-se ou a definida nos acordos, se necessário.
- Os pressupostos atuariais e financeiros utilizados na avaliação são imparciais e compatíveis entre si.

Os pressupostos utilizados nos cálculos referentes aos negócios em Espanha são os seguintes:

PRESSUPOSTOS ATUARIAIS E FINANCEIROS EM ESPANHA

	31-12-2020	31-12-2019	31-12-2018
Tipo de desconto prestações pós-emprego (1)	0,39%	0,98%	1,64%
Tipo de desconto prestações a longo prazo (1)	-0,26%	-0,02%	0,05%
Tabelas de mortalidade	PERM-F/2000 - P	PERM-F/2000 - P	PERM-F/2000 - P
Taxa anual de revisão de pensões (2)	0% - 2%	0% - 2%	0% - 2%
I.P.C. anual cumulativo (3)	1,81%	1,90%	1,2% 2018; 1,8% 2019 e seguintes
Taxa de crescimento dos salários (4)	0% 2021; 0,75% 2022; 1% 2023; IPC+0,5% 2024 e seguintes	IPC + 0,5%	1,25% 2018 IPC + 0,5% 2019 e seguintes

(1) Utilização de uma curva de tipos construída a partir de bónus corporativos de alta qualidade de crédito, da mesma moeda e prazo que os compromissos assumidos. Tipo informado com base no prazo médio ponderado destes compromissos.

(2) Dependendo de cada compromisso.

(3) Utilização da curva de inflação cupão zero espanhola. Tipo informado com base no prazo médio ponderado dos compromissos.

(4) A 31 de dezembro de 2020 recolhem-se as taxas concertadas para o período 2020 e 2023 no novo Acordo Coletivo de Caixas e Instituições de Poupança.

Os pressupostos utilizados nos cálculos referentes aos negócios do BPI em Portugal são os seguintes:

PRESSUPOSTOS ATUARIAIS E FINANCIEROS EM PORTUGAL

	31-12-2020	31-12-2019	31-12-2018
Taxa de desconto (1)	1,01%	1,34%	1,97%
Tabelas de mortalidade homens	TV 88/90	TV 88/90	TV 88/90
Tabelas de mortalidade mulheres	TV 88/90 - 3 anos	TV 88/90 - 3 anos	TV 88/90 - 3 anos
Taxa anual de revisão de pensões	0,40%	0,40%	0,50%
Taxa de crescimento dos salários	[0,9 - 1,9] %	[0,9 - 1,9] %	[1 - 2] %

(1) Tipo resultante da utilização de uma curva de tipos construída a partir de bónus corporativos de alta qualidade de crédito, da mesma moeda e prazo que os compromissos assumidos.

As avaliações atuariais dos compromissos por pensões atribuídos aos negócios Espanha e Portugal são realizadas por atuários qualificados e independentes do Grupo.

Adicionalmente, de modo a preservar a governação da avaliação e a gestão dos riscos inerentes à assunção nestes compromissos, o CaixaBank tem estabelecido um quadro de atuação onde o Comité ALCO gere as propostas de coberturas destes riscos e a Comissão Global de Risco aprova qualquer alteração aos critérios de avaliação dos passivos que reflitam estes compromissos para os negócios de Espanha.

Em seguida, apresenta-se uma análise de sensibilidade do valor das obrigações sobre os principais pressupostos utilizados na avaliação atuarial. Para determinar a dita sensibilidade procedeu-se à replicação o cálculo do valor das obrigações modificando a variável em questão e mantiveram-se constantes o resto dos pressupostos atuariais e financeiros. Uma limitação deste método é que é improvável que a alteração de uma variável se produza de forma isolada, dado que algumas das variáveis poderiam estar correlacionadas:

ANÁLISE DE SENSIBILIDADE DAS OBRIGAÇÕES
(Milhões de euros)

	ESPANHA		PORTUGAL	
	+50 ppbb	-50 ppbb	+50 ppbb	-50 ppbb
Taxa de desconto	(30)	33	(158)	180
Taxa anual de revisão de pensões	8	(7)	238	(209)

A estimativa do justo valor dos contratos de seguros vinculados a pensões contratados diretamente pelo CaixaBank à VidaCaixa ou a outras instituições e do valor dos ativos dos Fundos de Pensões (principalmente também apólices de seguro) considera o valor dos pagamentos futuros assegurados descontados à mesma curva de tipos utilizada para as obrigações, pelo que, ao estarem casados os fluxos previstos de pagamentos com os que se derivarão das apólices, as possíveis alterações de valor no encerramento do exercício na taxa de desconto teriam um efeito semelhante no valor das obrigações brutas do Grupo e no justo valor dos contratos de seguros vinculados a pensões e no justo valor dos ativos mantidos através de Fundos de Pensões.

De forma consistente com o mencionado na Nota 2.12, o cálculo da sensibilidade das obrigações calculou-se unicamente quando o CaixaBank ou o Fundo de Pensões não mantinham assegurados determinados compromissos, por exemplo, certos níveis de longevidade mencionados anteriormente para o negócio em Espanha.

Em seguida, indica-se a estimativa do pagamento das prestações previsto para os próximos 10 anos:

PAGAMENTOS PREVISTOS POR COMPROMISSOS PÓS-EMPREGO
(Milhões de euros)

	2021	2022	2023	2024	2025	2026-2030
Espanha *	27	26	26	26	26	124
Portugal	59	61	63	64	64	325

(*) Excluindo as prestações a pagar pela VidaCaixa diretamente aos Fundos de Pensões.

23.2. Provisões para outras remunerações aos funcionários

O Grupo mantém fundos para a cobertura dos compromissos dos seus programas de desvinculação, tanto em matéria de salários como de outras cargas sociais, desde o momento da sua desvinculação até alcançar a idade estabelecida nos acordos. Também existem constituídos fundos para cobrir prémios de antiguidade e outros compromissos com o pessoal ativo. Em seguida, detalham-se os principais programas sobre os que se mantêm fundos:

PROGRAMAS DE DESVINCULAÇÕES
(Milhões de euros)

	EXERCÍCIO DE REGISTO	NÚMERO DE PESSOAS ADERENTES	DOTAÇÃO INICIAL
Acordo laboral 17-07-2014	2014	434	182
Acordo laboral de restruturação pessoal Barclays Bank 2015	2015	968	187
Acordo laboral 29-06-2015 (reorganização territorial do pessoal)	2015	700	284
Plano de desvinculações voluntárias incentivadas 16-04-2016	2016	371	160
Acordo laboral 29-07-2016	2016	401	121
Plano de desvinculações voluntárias incentivadas 10-01-2017	2017	350	152
Acordo laboral 27-04-2017- BPI	2017	613	107
Acordo laboral 28-04-2017 - Desvinculações 2017	2017	630	311
Acordo laboral 28-04-2017 - Desvinculações 2018	2018	151	67
Acordo laboral 08-05-2019	2019	2.023	978
Acordo laboral 31-01-2020 - Desvinculações 2020	2020	226	109

O detalhe do movimento do saldo desta rubrica é o seguinte:

CONCILIAÇÃO DE SALDOS DE OUTRAS RETRIBUIÇÕES AOS FUNCIONÁRIOS A LONGO PRAZO
(Milhões de euros)

	(ATIVO)/PASSIVO LÍQUIDO POR PRESTAÇÃO DEFINIDA		
	2020	2019	2018
BALANÇO NO INÍCIO	1.710	1.072	1.223
Incluído em lucros e perdas			
Custo dos serviços de exercício corrente	4	2	5
Custo por serviços passados	98	978	78
Custo (rendimento) líquido dos juros	2	1	2
Revalorizações (Lucros)/Perdas	34	(2)	(5)
COMPONENTES DO CUSTO DA PRESTAÇÃO DEFINIDA RECONHECIDO EM LUCROS E PERDAS	138	979	80
Outros			
Pagamentos do Plano	(423)	(324)	(231)
Transações	(27)	(17)	
TOTAL OUTROS	(450)	(341)	(231)
BALANÇO NO ENCERRAMENTO	**1.398**	**1.710**	**1.072**
Dos quais: Com o pessoal antecipadamente reformado	299	449	633
Dos quais: Indemnizações por cessação	753	962	229
Dos quais: Garantias complementares e acordos especiais	238	181	91
Dos quais: Prémios de antiguidade e outros compromissos	61	60	59
Dos quais: Outros compromissos procedentes do Barclays Bank	47	58	60

23.3. Provisões para questões processuais e litígios por impostos pendentes

O caráter litigioso em matéria de produtos bancários e financeiros é objeto de acompanhamento e controlo exaustivo para identificar aqueles riscos que possam implicar uma saída de recursos da instituição, realizar as dotações oportunas e adotar as medidas que correspondam em termos de adaptação e melhoria dos procedimentos, produtos e serviços. 2020 foi marcado por fluxos muito *irregulares, condicionados* pelo efeito que a *crise sanitária* e o Estado de Alerta ocasionaram também no normal funcionamento da Administração da Justiça.

O dinamismo do caráter litigioso e a elevada disparidade de critérios judiciais promovem com frequência alterações de cenários, sem prejuízo dos quais o Grupo tem estabelecido mecanismos de acompanhamento para controlar a evolução das reclamações, demandas e distintas sensibilidades judiciais sobre as matérias litigiosas que permitam identificar, definir e estimar os riscos, conforme a melhor informação disponível em cada momento.

Em matéria de litígios por condições gerais, geralmente vinculadas à concessão de empréstimos hipotecários a consumidores (ex.: cláusulas piso, despesas, hipotecários, vencimento antecipado, etc.), mantêm-se as provisões necessárias e o Grupo mantém um constante diálogo com clientes para, caso a caso, explorar acordos. Além disso, o CaixaBank lidera a adesão a sistemas de resolução extrajudicial de controvérsias promovidos por determinados órgãos judiciais que resolvem estas matérias – em Barcelona, Palencia, Valladolid ou Pamplona -, com o objetivo de potenciar soluções amigáveis que evitem manter litígios com clientes e ajudem a aliviar a carga judicial. Inclui-se em seguida uma rubrica específica sobre o IREH.

Da mesma forma, o CaixaBank tem adaptadas as suas provisões ao risco de demandas em curso derivadas de reclamações de quantidade por pagamentos a conta na compra de habitação in loco, produtos bancários, financeiros e de investimento, preço excessivo e anormal das taxas de juro (ver rubrica específico, sem seguida), direito à honra ou declarações de responsabilidade civil subsidiária originada por eventuais condutas de pessoas com vínculo laboral.

Por último, adota-se um critério de prudência na constituição de provisões por eventuais procedimentos administrativos sancionadores, aos que se dá cobertura conforme os critérios económicos que coloque a concreta administração do procedimento, sem prejuízo de exercer plenamente o direito de defesa nas instâncias competentes com o fim de diminuir ou anular a potencial sanção.

Em seguida, detalha-se o conteúdo dos pontos principais desta rubrica, cujo calendário esperado de saídas de recursos económicos, no caso de ser produzido, é incerto.

Índice de Referência de Empréstimos Hipotecários (IRPH)

Em relação ao tipo de referência oficial para as hipotecas em Espanha denominado IRPH, a sentença feita pública pelo Tribunal de Justiça da União Europeia (TJUE) a 3 de março de 2020, e o conjunto de sentenças emitidas pela Primeira Secção do Supremo Tribunal (ST) a 6 e 12 de novembro de 2020 fornecem clareza quanto ao julgamento das demandas que questionem a falta de transparência na comercialização de empréstimos hipotecários que incluam tal índice.

A conclusão jurídica principal do atual marco judicial e sem prejuízo da sua eventual evolução, é a validade dos empréstimos hipotecários que incluam tal índice.

Por um lado aqueles empréstimos hipotecários onde o IRPH se tivesse incluído no contexto de Acordos públicos para facilitar o acesso a Habitação Social (HS), entende o ST que existiu transparência na contratação; os elementos principais relativos ao cálculo do juro variável fixado no contrato pareceram facilmente acessíveis, o consumidor aderiu a um regime de financiamento estabelecido e regulado numa norma regulamentar, revista periodicamente por sucessivos Conselhos de Ministros, a cláusula fazia expressa referência a esta normativa e a estes acordos e tanto aquela como estes gozavam da publicidade derivada da sua publicação no BOE.

Naqueles casos não incluídos no anterior, deverá examinar-se caso a caso a informação pré-contratual e contratual que se tenha fornecido aos consumidores dos empréstimos hipotecários que incluam tal índice, para determinar se sofrem ou não de falta de transparência, dado que não existem meios taxados para provar a transparência material. Em qualquer caso, o relevante é que a eventual declaração de falta de transparência requer para o ST, conforme doutrina reiterada do TJUE, realizar consecutivamente um juízo de abusividade e tal abusividade – por existência de má-fé e desequilíbrio importante – não tem lugar nestes casos. No entender do ST, por um lado a boa-fé não é violada quando se oferece um índice oficial, recomendado pelo Banco de Espanha desde finais de 1993 como um dos tipos que podiam ser utilizados para as operações de crédito hipotecário e que o Governo central e vários Governos autónomos, através de diversas disposições regulamentares, tinham estabelecido o índice IRPH como referência para o financiamento (obtenção de empréstimos) da aquisição de habitação social – HS -. Por outro lado, tampouco existe desequilíbrio

importante no momento de contratar, ao parecer irrelevante a evolução posterior e não se podendo obviar que, *hipoteticamente*, ao substituir o IRPH Cajas ou Bancos pelo *índice* que o TJUE propõe como *substituto* em caso de abusividade e falta de acordo, se aplicaria como índice supletivo legal o IRPH Instituições, que não contém praticamente diferenças face ao IRPH Caja ou IRPH Bancos.

Em conclusão, clarifica-se conforme ao estado da jurisprudência atual a plena validade da contratação e a ausência de risco sobre a eventual saída de recursos com motivo de uma eventual declaração de falta de transparência.

Sem prejuízo do dito anteriormente, o Tribunal de Primeira Instância n.º 38 de Barcelona solicitou um novo pedido de acórdãos prejudiciais ante o TJUE, consequência da sua sentença datada de 3 de março de 2020, no assunto C-125/18, o que cabe enquadrar o caráter dinâmico do litígio aludido na introdução, que será objeto de particular acompanhamento.

A 31 de dezembro de 2020, o montante total de empréstimos hipotecários ao fluxo de pagamento indexados ao IRPH com pessoas físicas é de aproximadamente 5.328 milhões de euros (a maioria deles, mas não todos, com consumidores). O Grupo, em concordância com a atualidade e razoabilidade jurídica do expresso, assim como a melhor informação disponível até ao momento, não mantém provisões para este conceito.

Litígio vinculado a contratos de crédito ao consumo (cartões "revolving") pela aplicação da Lei de Repressão à Usura de 1908, na sequência da Sentença do Supremo Tribunal, datada de 04.03.2020

O ST ditou uma sentença com relevância sectorial nos contratos de cartões *revolving* e/ou com pagamento adiado. A resolução determina i) que os cartões *revolving* são um mercado específico deste produto no seu Boletim Estatístico, que é o que deve servir de referência para determinar qual é o "juro normal em dinheiro", iii) que "o taxa de juros média das operações de crédito mediante cartões de crédito e *revolving* das estatísticas do Banco de Espanha (...) era algo superior a 20%" e que uma TAE como a analisada no caso concreto, entre os 26,82%/27,24%, é uma taxa "manifestamente desproporcionada", o que implica a nulidade do contrato e a devolução dos juros pagos. Esta sentença, distinta da anterior sobre esta matéria onde se utilizava a regra *supra duplum* para delimitar o preço desproporcionado - i.e. superar no dobro o juro médio ordinário - não proporciona nesta ocasião critérios específicos ou precisão que permitam determinar com segurança jurídica que superação ou distância do "juro normal em dinheiro" pode chegar a impedir a nulidade do contrato. É provável que esta circunstância continue a propiciar um litígio significativo e um conjunto de critérios judiciais muito díspares cuja concreta afetação não é determinável na atualidade e que será objeto de acompanhamento e gestão específica.

Adicionalmente, o CaixaBank e a sua filial emitente de cartões, o CaixaBank Payments and Consumer, receberam uma ação coletiva formulada por uma Associação de Consumidores e Usuários (ASUFIN) que foi desestimada parcialmente pelo *Juzgado de lo Mercantil* nº4 de Valência a 30 de dezembro de 2020. Em primeiro lugar, o processo ficou reduzido a uma ação de eventual cessação de condições gerais; desestimou-se, contra a Associação de Consumidores e a favor do CaixaBank, a possibilidade de reclamar a devolução de quantias. Mais adiante, a sentença reafirma esta situação, desestima integralmente o pedido (la demanda) contra o CaixaBank e unicamente solicita ao CaixaBank Payments and Consumer a cessação da cláusula de vencimento antecipado, desestimando todas as restantes petições sobre falta de transparência e o funcionamento dos cartões, os métodos de cálculo dos juros, o direito de compensação de dívidas ou a alteração de condições em contratos de duração indefinida. A sentença não se tornou definitiva até à presente data.)

De acordo com a melhor informação disponível até ao momento, a rubrica de "Restantes Provisões" compreende a estimativa das obrigações presentes que puderam derivar-se de procedimentos judiciais, incluindo os relativos a cartões *revolving* e/ou com pagamentos atrasados, cuja ocorrência se considerou como provável.

Em todo o caso, as despesas que finalmente possam ser necessárias dependerão dos termos concretos das sentenças às que tenha que fazer frente o Grupo, e/ou o número de pedidos que sejam atendidos (demandas), entre outros. Dada a natureza destas obrigações, o calendário esperado de saídas de recursos económicos, no caso de ser produzido, é incerto e, conforme a melhor informação disponível à presente data, estima-se que as responsabilidades que possam derivar-se dos ditos procedimentos não terão, em conjunto, um efeito significativo adverso nos negócios, na situação financeira nem nos resultados das suas operações.

Investigação em curso em Tribunais de Instrução Central nº2 (DDPP 16/18)

Em abril de 2018 o Departamento do Ministério Público de Combate à Corrupção iniciou ações contra o CaixaBank, o ex - responsável de Cumprimento Normativo da Instituição e 11 empregados por uns atos que, eventualmente, podem ser considerados constitutivos de delito de branqueamento de capitais, principalmente pela atividade levada a cabo em 10 escritórios do CaixaBank por presumidos membros de determinadas organizações compostas por pessoas de nacionalidade chinesa que, presumidamente, terão defraudado quantias às Finanças Públicas entre os anos 2011 e 2015. O procedimento encontra-se em fase de instrução, e tanto o CaixaBank como os seus assessores legais não consideram como provável a materialização do risco as-

205
CMV

sociado a este procedimento penal. O potencial impacto que pode eventualmente surgir derivado dos feitos descritos não tem à presente data a consideração de material, embora o CaixaBank esteja exposta a risco reputacional pela instrução deste procedimento.

Investigação em curso no Tribunal de Instrução Central nº5 (DDPP 67/18)

Como consequência de uma acusação particular está a ser investigado um conjunto de operações corporativas ocorridas em 2015 e 2016, a par de uma operação de ativo manifestada pela acusação, mas inexistente (nunca concedida). Sem prejuízo do dano reputacional que decorre de uma investigação judicial, não se estima como provável a afetação ou materialização de um risco patrimonial vinculado a este procedimento penal.

Procedimentos do Fundo de Resolução Português (FRP)

Com a data de 3 de agosto de 2014, o Banco de Portugal aplicou um procedimento de resolução ao Banco Espírito Santo, SA (BES) mediante transferência dos seus ativos líquidos e sob a gestão da Novo Banco, SA (Novo Banco). No marco deste procedimento, o FRP realizou uma ampliação de capital no Novo Banco pelo montante de 4.900 milhões de euros, passando a ser o único acionista. A ampliação financiou-se mediante empréstimos ao FRP do montante de 4.600 milhões de euros, dos quais 3.900 milhões de euros concedidos pelo Estado Português e 700 milhões de euros concedidos de maneira sindicada por instituições financeiras portuguesas, entre as quais o BPI com 116 milhões de euros.

Com a data de 19 de dezembro de 2015, o Banco de Portugal iniciou um procedimento de resolução do Banco Internacional do Funchal (Banif) que culminou com i) a venda parcial dos seus ativos por 150 milhões de euros ao Banco Santander Totta, SA; e ii) o fornecimento do resto dos seus ativos líquidos não vendidos à Oitante, SA. A resolução financiou-se mediante emissão de dívida de 746 milhões de euros com a garantia do FRP e do Estado Português em última instância. A operação contou igualmente com a garantia última do Estado Português de 2.255 milhões de euros para cobrir contingências futuras.

Para o reembolso das obrigações com o Estado Português (em forma de empréstimos e garantias) do FRP em relação às medidas de resolução adotadas, o FRP dispõe dos instrumentos ordinários fornecidos mediante as distintas contribuições do setor bancário. Nesta linha, modificaram-se as condições dos empréstimos ao FRP para alinhá-las à cobrança das mencionadas contribuições, sem que se preveja a necessidade de recorrer a contribuições adicionais do setor bancário.

Em 2017, o Banco de Portugal selecionou a Lone Star para concluir a operação de venda do Novo Banco, após a qual o FRP manteria 25% do capital social e seriam estabelecidos determinados mecanismos de capitalização contingente por parte dos acionistas. Para cobrir o risco contingente, o FRP conta com os meios financeiros de que disponha o Estado Português cujo reembolso, se necessário, repercutiria no esforço contributivo do sector bancário.

Na presente data, não é possível estimar os possíveis efeitos para o Fundo de Resolução derivados de: i) a venda da participação no Novo Banco; ii) a aplicação do princípio de que nenhum credor de instituição de crédito abrangido pela resolução pode assumir uma perda maior da que teria suposto se essa entidade tivesse entrado em liquidação; iii) a garantia outorgada aos bónus emitidos pelo Oitante e iv) outros passivos que se conclui que devem ser assumidos pelo FRP.

Não obstante a possibilidade prevista na legislação aplicável para a arrecadação de contribuições especiais, dada a renegociação dos termos dos empréstimos concedidos ao FRP, entre os que se inclui o do BPI, e aos anúncios públicos realizados pelo FRP e pelo Gabinete do Ministro das Finanças de Portugal que declara que esta possibilidade não se utilizará, as contas anuais consolidadas do exercício 2020 refletem a expectativa dos Administradores de que o Banco não terá que fazer contribuições especiais nem nenhum outro tipo de contribuições extraordinárias para financiar as medidas de resolução aplicadas ao BES e ao Banif ou a qualquer outro passivo contingente ou passivo assumido pelo FRP.

Qualquer alteração a este respeito pode ter implicações relevantes para os estados financeiros do Grupo.

Provisões para impostos

A composição do saldo desta rubrica dos balanços é a seguinte:

DETALHE DE PROVISÕES PARA IMPOSTOS
(Milhões de euros)

	31-12-2020	31-12-2019	31-12-2018
Atas da Inspeção Fiscal dos exercícios 2004 a 2006	0	33	33
Atas da Inspeção Fiscaldos exercícios 2007 a 2009	11	12	12
Atas da Inspeção Fiscaldos exercícios 2010 a 2012	13	13	13
Atas da Inspeção Fiscaldos exercícios 2013 a 2015	7	0	0
Imposto sobre Depósitos	18	18	18
Outros	175	206	209
TOTAL	224	282	285

Os principais procedimentos tributários que, no encerramento do exercício de 2020, se encontram em curso, são os seguintes:

- Durante o presente exercício finalizaram-se as atuações de verificação dos exercícios 2013 a 2015, cujos impactos estavam devidamente provisionados. As atas de conformidade foram satisfeitas durante o exercício e as atas de discordância do Imposto sobre Sociedades e do Imposto sobre o Valor Acrescentado estão pendentes de resolução por parte do Inspetor-Chefe.
- Durante o exercício de 2017, as atuações de verificação dos exercícios de 2010 a 2012 finalizaram sem impacto relevante. As atas de discordância do Imposto sobre Sociedades estão impugnadas perante a Audiência Nacional e as atas de discordância do Imposto sobre o Valor Acrescentado foram objeto de reclamação económico-administrativa perante o Tribunal Económico-Administrativo Central.
- Durante o exercício de 2011, a Inspeção de Tributos iniciou a verificação da "la Caixa" em relação aos exercícios de 2007 a 2009 para os principais impostos aplicáveis e finalizaram no exercício de 2013. As atas de discordância estão impugnadas perante o Supremo Tribunal pendentes de execução.
- Durante o exercício de 2008, a Inspeção Fiscal iniciou a verificação da "la Caixa" em relação aos exercícios 2004 a 2006 para os principais impostos aplicáveis e finalizaram no exercício de 2020. As atas de discordância estavam impugnadas perante o Supremo Tribunal e foram executadas no presente exercício.

O Grupo tem constituídas provisões para a cobertura dos riscos máximos que podem derivar-se das atas assinadas em discordância relativas ao Imposto sobre Sociedades e ao Imposto sobre o Valor Acrescentado.

23.4. Provisão por compromissos e garantias concedidos

Neste capítulo registam-se provisões por risco de crédito das garantias e compromissos contingentes concedidos (Nota 26).

23.5. Restantes Provisões

Em seguida, detalham-se o conteúdo dos pontos principais desta rubrica, cujo calendário esperado de saídas de recursos económicos, no caso de se produzir, é incerto.

Prejuízos por acordos não formalizados e outros riscos

Procedimento em exercício de ação coletiva interposta pela ADICAE (cláusulas piso)

O procedimento judicial em que se exercitou uma ação coletiva de cessação pela Associação de Usuários de Bancos, Caixas e Seguros (ADICAE) na aplicação das cláusulas piso que existem em determinadas hipotecas da instituição está atualmente em fase de Cassação e Infração Processual perante o Supremo Tribunal.

Conforme consta nas contas anuais precedentes ao risco associado a esta matéria geriu-se com uma cobertura específica de 625 milhões de euros, desenvolvendo-se igualmente uma equipa e procedimentos específicos para cumprir com as solicitações apresentadas ao abrigo do Real Decreto-Lei 1/2017, de 20 de janeiro, de medidas urgentes de proteção dos consumidores em matéria de cláusulas piso.

Não houve despesas significativas vinculadas a este procedimento em 2020.

Com a informação disponível, o risco derivado das despesas que pudessem produzir-se por esta litigação está razoavelmente coberto mediante as correspondentes provisões.

208

24. Capital próprio

24.1. Fundos próprios

Capital Social

Em seguida, apresenta-se informação selecionada sobre as magnitudes e natureza do capital social:

INFORMAÇÃO SOBRE CAPITAL SOCIAL

	31-12-2020	31-12-2019	31-12-2018
Número de ações subscritas e realizadas (unidades) (1)	5.981.438.031	5.981.438.031	5.981.438.031
Valor nominal por ação (euros)	1	1	1
Cotação no encerramento do exercício (euros)	2,101	2,798	3,164
Capitalização bolsista no encerramento do exercício, excluindo ações do tesouro (2)	12.558	16.727	18.916

(1) A totalidade das ações está representada mediante valores mobiliários escriturais, sendo todas simétricas em termos de direitos.
(2) As ações do CaixaBank estão admitidas a cotização no mercado contínuo, formando parte do Ibex-35.

Lucros acumulados, Reservas de revalorização e Outras reservas

O detalhe dos saldos destas rubricas é o seguinte:

DETALHE DE RESERVAS
(Milhões de euros)

	31-12-2020	31-12-2019	31-12-2018
Reservas atribuídas à Sociedade dominante do Grupo CaixaBank	**12.648**	**11.947**	**11.360**
Reserva Legal (1)	1.196	1.196	1.196
Reserva Indisponível financiamento a clientes para aquisição de ações próprias	2	2	3
Outras reservas indisponíveis (2)	509	509	509
Reserva de Livre disposição	2.620	1.088	1.165
Outras Reservas de consolidação atribuídas à Matriz	8.321	9.152	8.487
Reservas de sociedades consolidadas pelo método de integração global	**(5.522)**	**(5.806)**	**(5.789)**
Reservas de sociedades integradas pelo método da participação	**584**	**373**	**224**
TOTAL	7.710	6.514	5.795

(1) No final do exercício, a reserva legal cumpre os mínimos requeridos pela Lei de Sociedades de Capital.
(2) Inclui, principalmente, as reservas associadas ao goodwill de Morgan Stanley, Bankpime y Banca Cívica.

Outros instrumentos de capital próprio

O valor das ações não entregues correspondentes aos programas de remuneração variável baseados em ações (ver Nota 34) detalha-se em seguida:

DETALHE DE OUTROS INSTRUMENTOS DE CAPITAL PRÓPRIO
(Milhões de euros)

	31-12-2020	31-12-2019	31-12-2018
Valor das ações não entregues	25	24	19

209 Cmt

Valores Próprios

O detalhe do movimento do saldo desta rubrica é o seguinte:

MOVIMENTO DE AÇÕES DO TESOURO
(Milhões de euros)

	2020			2019			2018		
	NÚMERO DE AÇÕES PRÓPRIAS	% CAPITAL SOCIAL *	CUSTO/ VENDAS	NÚMERO DE AÇÕES PRÓPRIAS	% CAPITAL SOCIAL *	CUSTO/ VENDAS	NÚMERO DE AÇÕES PRÓPRIAS	% CAPITAL SOCIAL *	CUSTO/ VENDAS
SALDO NO INÍCIO	3.121.578	0,052%	10	2.805.039	0,047%	10	3.565.959	0,060%	12
Aquisições e outros	3.037.319	0,051%	8	2.602.477	0,044%	8	374.732	0,006%	2
Alienações e outros **	(2.104.903)	(0,035%)	(6)	(2.285.938)	(0,038%)	(8)	(1.135.652)	(0,019%)	(4)
SALDO NO ENCERRAMENTO	4.053.994	0,068%	12	3.121.578	0,052%	10	2.805.039	0,047%	10

(*) Percentagem calculada sobre o número de ações totais do CaixaBank no encerramento dos respetivos exercícios.
(**) Os resultados obtidos pelas operações com as ações do tesouro nos exercícios de 2020, 2019 e 2018 não são significativos e registaram-se em «Outras Reservas».
(***) A 31 de dezembro de 2020, 2019 e 2018 não se incluem 7.515 ações da VidaCaixa, associadas a Unit-links, registadas na rubrica «Ativos financeiros pelo justo valor através dos resultados».

Adicionalmente, o número de ações próprias aceites em conceito de garantia de financiamentos concedidos pelo Grupo e as ações próprias de propriedade de terceiros, mas geridas por alguma sociedade do Grupo são as seguintes:

CARTEIRA DE AÇÕES PRÓPRIAS ACEITES EM CONCEITO DE GARANTIA E GERIDAS EM PROPRIEDADE DE TERCEIROS
(Milhões de ações / Milhões de euros)

	CARTEIRA DE AÇÕES PRÓPRIAS ACEITES EM CONCEITO DE GARANTIA			CARTEIRA DE AÇÕES PRÓPRIAS PROPRIEDADE DE TERCEIROS GERIDAS PELO GRUPO		
	31-12-2020	31-12-2019	31-12-2018	31-12-2020	31-12-2019	31-12-2018
Número de ações próprias	12	13	12	13	12	19
% do capital social (*)	0,201%	0,217%	0,201%	0,217%	0,201%	0,318%
Valor nominal	12	13	12	13	12	19

24.2. Outro resultado global acumulado

O movimento da rubrica é apresentado no estado de receitas e despesas reconhecidas.

24.3. Interesses minoritários

Em seguida, relacionam-se as empresas subsidiárias do Grupo em que algum acionista minoritário participa numa proporção igual ou superior a 10%:

EMPRESAS SUBSIDIÁRIAS COM ACIONISTAS MINORITÁRIOS COM PARTICIPAÇÃO SUPERIOR A 10%
(Percentagem)

		PARTICIPAÇÃO DO ACIONISTA MINORITÁRIO		
SOCIEDADE DEPENDENTE	ACIONISTAS MINORITÁRIOS	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%
	Outras pessoas 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%

210
CML

25. Situação fiscal

25.1. Consolidação fiscal

O grupo de consolidação fiscal do Imposto sobre Sociedades inclui o CaixaBank, como sociedade dominante, e como subsidiárias aquelas instituições espanholas do grupo comercial que cumprem os requisitos exigidos para o efeito pela normativa, incluindo a Fundación Bancaria "la Caixa" e a CriteriaCaixa. O resto das sociedades do grupo comercial apresentam as suas declarações de acordo com a normativa fiscal aplicável. Além disso, o CaixaBank e algumas das suas entidades subsidiárias fazem parte do grupo de consolidação fiscal desde o exercício de 2008, sendo o CaixaBank a entidade dominante.

25.2. Exercícios sujeitos a inspeção fiscal

Com a data de 24 de julho de 2018, a Administração Tributária espanhola comunicou ao CaixaBank o início de um procedimento de inspeção em relação aos principais impostos que lhe são aplicados dos exercícios de 2013 a 2015 inclusive, que finalizou no *presente* exercício, sem impacto relevante. As atas de discordância, que estão *pendentes* de resolução por parte do Inspetor-Chefe, estão devidamente provisionadas pelo montante de 7 milhões de euros.

De acordo com o anterior, ao CaixaBank tem abertos a Inspeção os exercícios de 2016 e seguintes dos principais impostos que lhe são aplicados, e o BPI os exercícios de 2017 e seguintes e os principais impostos que lhe são aplicados.

Como consequência das diferentes interpretações possíveis que possam dar-se à normativa fiscal aplicável às operações realizadas por instituições financeiras, podem existir determinados passivos fiscais de caráter contingente que não são suscetíveis de quantificação objetiva. A Direção do Grupo estima que as provisões existentes na rubrica «Provisões – Questões processuais e litígios por impostos pendentes» dos balanços não são suficientes para a cobertura dos citados passivos contingentes.

25.3. Conciliação do resultado contabilístico e fiscal

A conciliação do resultado contabilístico e fiscal do Grupo apresenta-se em seguida:

CONCILIAÇÃO DOS RESULTADOS CONTABILÍSTICO E FISCAL
(Milhões de euros)

	2020	2019	2018
Resultado antes de impostos (A)	**1.600**	**2.077**	**2.807**
Ajustamentos ao resultado	**(451)**	**(581)**	**(960)**
Rendimentos de instrumentos de capital próprio (1)	(144)	(156)	(134)
Resultado de instituições avaliadas pelo método da participação (1)	(307)	(425)	(826)
Resultado com tributação	**1.149**	**1.496**	**1.847**
Cota do imposto (Resultado com tributação * taxa de imposto)	**(345)**	**(449)**	**(554)**
Ajustamentos à quota:	**115**	**74**	**(165)**
Variações na tributação de vendas e resultados de carteira	172	22	(155)
Variações nas provisões de carteira sem efeito fiscal e outras despesas não deduzíveis	(93)	0	(55)
Cancelamento ativos e passivos por impostos diferidos		51	(1)
Reconhecimento de ativos e passivos por impostos diferidos		(13)	63
Efeito na despesa do imposto das jurisdições com taxa fiscal diferente (2)	5	11	7
Efeito fiscal das emissões	43	40	0
Retenção dividendos estrangeiros e outros	(12)	(37)	(24)
Imposto sobre lucros (B)	**(219)**	**(369)**	**(712)**
Imposto sobre lucros do exercício (rendimento/(despesa))	(230)	(374)	(719)
Taxa efetiva (3)	20,0%	25,0%	38,9%
Ajustamentos imposto sobre lucros (2018/2017/ 2016)	11	5	7
LUCROS OU PERDAS DEPOIS DE IMPOSTOS PROCEDENTES DAS ATIVIDADES CONTINUADAS (A) + (B)	**1.381**	**1.708**	**2.095**

(1) Rendimentos na sua maioria isentos de tributação por serem tributados na origem.

(2) Os rendimentos e despesas o CaixaBank tributam, praticamente na sua totalidade, à taxa geral de 30% no Imposto sobre Sociedades relativamente aos negócios em Espanha e em torno de 27% para os negócios em Portugal.
(3) A taxa efetiva calcula-se com o rácio entre o imposto sobre os lucros do exercício e o resultado com tributação.

25.4. Ativos e passivos fiscais diferidos

Em seguida, apresenta-se o movimento do saldo destas rubricas:

MOVIMENTO DE ATIVOS FISCAIS DIFERIDOS

(Milhões de euros)

	31-12-2017	1ª APLICAÇÃO NIIF 9	REGULARIZAÇÕES	ALTAS	BAIXAS	31-12-2018	REGULARIZAÇÕES	ALTAS	BAIXAS	31-12-2019	REGULARIZAÇÕES	ALTAS	BAIXAS	31-12-2020
Contribuições para planos de pensões	**583**		18		(7)	**594**			(19)	**575**	32	13		**620**
Provisão para insolvências	**4.245**	(8)	(24)		(88)	**4.125**			(11)	**4.114**	(70)		(15)	**4.029**
Provisão para insolvências (NIIF 9)	**0**	251			(84)	**167**	(62)		(52)	**53**			(53)	**0**
Fundos para compromissos por reformas antecipadas	**27**				(9)	**18**			(8)	**10**			(6)	**4**
Provisão de imóveis adjudicados	**1.035**		11		(102)	**944**			(2)	**942**	(96)		(3)	**843**
Comissões de investimentos de crédito	**8**		(1)			**7**			(2)	**5**			(1)	**4**
Deduções pendentes de aplicação	**1.063**		(139)			**924**	20		(34)	**910**	(165)			**745**
Bases tributáveis negativas	**1.591**		54			**1.645**	19		(16)	**1.648**	(18)			**1.630**
Ativos avaliados pelo justo valor através do capital próprio	**56**			48		**104**			(8)	**96**			(9)	**87**
Outros surgidos em concentrações de atividades empresariais	**195**		2		(54)	**143**			(51)	**92**			(32)	**60**
Outros *	**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**
Dos quais: monetizáveis	5.890					5.681				5.641				5.496

MOVIMENTO DE PASSIVOS FISCAIS DIFERIDOS

(Milhões de euros)

	31-12-2017	1ª APLICAÇÃO NIIF 9	REGULARIZAÇÕES	ALTAS	BAIXAS	31-12-2018	REGULARIZAÇÕES	ALTAS	BAIXAS	31-12-2019	REGULARIZAÇÕES	ALTAS	BAIXAS	31-12-2020
Atualização de imóveis 1ª aplicação NIIF	**236**		(4)		(17)	**215**			(13)	**202**	(2)		(5)	**195**
Ativos avaliados pelo justo valor através do capital próprio	**192**				(116)	**76**		136		**212**		45		**257**
Ativos incorpóreos de concentrações atividades empresariais	**43**				(10)	**33**			(20)	**13**			(3)	**10**
Provisões matemáticas	**204**					**204**				**204**		3		**207**
Outros surgidos em concentrações de atividades empresariais	**280**		4		(51)	**233**			(32)	**201**			(46)	**155**
Outros *	**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**

(*) Inclui, entre outros, eliminações por operações intragrupo, os correspondentes aos distintos fundos de provisão constituídos e outros ajustamentos por diferenças entre a normativa contabilística e fiscal.

O Grupo não tem ativos fiscais diferidos relevantes não reconhecidos em balanço.

Com carácter semestral, o Grupo realiza, em colaboração com um especialista independente, um exercício de avaliação de recuperabilidade dos ativos fiscais reconhecidos no balanço sobre a base de um pressuposto consistente no horizonte de 6 anos com as projeções de resultados utilizadas para a estimativa do valor recuperável da UGE Bancária (ver Nota 19) e projetado, doravante, aplicando uma margem de juros sobre ativos totais médios (NIM) sustentável e custo do risco (CoR) normalizado de 1,30% e 0,39%, respetivamente.

Em seguida, detalha-se a natureza dos ativos por impostos diferidos segregados pela sua jurisdição de origem:

NATUREZA DOS ATIVOS POR IMPOSTOS DIFERIDOS RECONHECIDOS EM BALANÇO- 31-12-2020
(Milhões de euros)

	DIFERENÇAS TEMPORÁRIAS	*DOS QUAIS: MONETIZÁVEIS **	BASES TRIBUTÁVEIS NEGATIVAS	DEDUÇÕES PENDENTES DE APLICAR
Espanha	7.172	5.386	1.589	745
Portugal	247	110	41	
TOTAL	7.419	5.496	1.630	745

(*) Correspondem a diferenças temporárias monetizáveis com direito a conversão num crédito a receber das Finanças Públicas.

O Grupo estima que os ativos por impostos diferidos registados surgidos por créditos por bases tributáveis negativas, deduções e as diferenças temporárias não monetizáveis correspondentes à jurisdição espanhola terão sido recuperados num período máximo de 15 anos.

A Sociedade realiza análises de sensibilidade sobre as hipóteses chave de projeção dos fluxos do modelo de recuperabilidade (ver Nota 19) sem que se desprendam dele variações significativas no prazo estimado no cenário base.

Os exercícios de avaliação da recuperabilidade dos ativos fiscais que se vêm realizando desde o exercício de 2014 estão reforçados pelos exercícios de *backtesting*, os quais lançam um comportamento estável.

À vista dos fatores de risco existentes (ver Nota 3) e do reduzido desvio com respeito às estimativas que se utilizaram para a elaboração dos orçamentos, os Administradores consideram que, apesar das limitações para a aplicação de diferenças temporárias monetizáveis, bases tributáveis negativas e deduções pendentes, a recuperação de todos os créditos fiscais ativados continua a ser provável com benefícios fiscais futuros.

25.5. Outros

No Anexo 4 apresentam-se as deduções por reinvestimento de lucros, de acordo com o artigo 42 do Texto Consolidado da Lei do Imposto sobre Sociedades.

26. Garantias e compromissos contingentes concedidos

Em seguida, detalha-se a composição do capítulo «Garantias e compromissos contingentes concedidos», incluído na pró-memória:

DETALHE DE EXPOSIÇÕES E COBERTURAS SOBRE GARANTIAS E COMPROMISSOS CONTINGENTES - 31-12-2020
(Milhões de euros)

	EXPOSIÇÃO FORA DE BALANÇO			COBERTURA		
	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3
Garantias financeiras concedidas	5.902	294	164	(7)	(9)	(64)
Compromissos de empréstimo concedidos	75.400	2.772	327	(43)	(11)	(5)
Outros compromissos concedidos	19.486	553	168	(7)	(10)	(37)

DETALHE DE EXPOSIÇÕES E COBERTURAS SOBRE GARANTIAS E COMPROMISSOS CONTINGENTES - 31-12-2019
(Milhões de euros)

	EXPOSIÇÃO FORA DE BALANÇO			COBERTURA		
	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3
Garantias financeiras concedidas	5.574	190	218	(7)	(4)	(77)
Compromissos de empréstimo concedidos	68.702	2.216	214	(27)	(4)	(31)
Outros compromissos concedidos	20.577	473	176	(12)	(8)	(50)

DETALHE DE EXPOSIÇÕES E COBERTURAS SOBRE GARANTIAS E COMPROMISSOS CONTINGENTES - 31-12-2018
(Milhões de euros)

	EXPOSIÇÃO FORA DE BALANÇO			COBERTURA		
	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3
Garantias financeiras concedidas	5.329	182	224	(38)	(24)	(135)
Compromissos de empréstimo concedidos	62.004	1.691	258	(24)	(2)	(18)
Outros compromissos concedidos	18.596	502	241	(7)	(1)	(106)

O Grupo só deverá satisfazer o montante dos riscos contingentes se a contraparte avalizada incumpre as suas obrigações. Estima-se que a maioria destes riscos atingirá o seu vencimento sem ser satisfeita.

Em relação aos compromissos contingentes, o Grupo tem o compromisso de prover fundos a clientes por disponíveis em linhas de crédito e outros compromissos, no momento em que lhe seja solicitado e sujeito ao cumprimento de determinadas condições por parte das contrapartes. Estima-se que uma parte importante dos mesmos vencerão antes da sua disposição ou por não serem solicitados pelos clientes ou porque não se cumprirão as condições necessárias para a sua disposição.

Em seguida, detalha-se a composição do capítulo «Compromissos de empréstimo concedidos», incluído na pró-memória dos balanços:

COMPROMISSOS DE EMPRÉSTIMOS CONCEDIDOS
(Milhões de euros)

	31-12-2020		31-12-2019		31-12-2018	
	DISPONÍVEL	LIMITES	DISPONÍVEL	LIMITES	DISPONÍVEL	LIMITES
Disponível por terceiros						
Instituições de crédito	103	943	213	244	93	232
Administrações públicas	4.390	6.890	3.729	4.711	1.960	2.608
Outros 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
Dos quais: de disponibilidade condicionada	3.839		3.751		4.098	

215
Cmf

27. Outra informação significativa

27.1. Operações por conta de terceiros

Em seguida, apresenta-se o detalhe dos recursos fora de balanço por conta de terceiros:

DETALHE DE RECURSOS DE CLIENTES
(Milhões de euros)

	31-12-2020	31-12-2019	31-12-2018
Ativos sob gestão	106.643	102.316	93.951
Fundos de investimento, carteiras e SICAV's	71.315	68.584	64.541
Fundos de pensões	35.328	33.732	29.410
Outros *	5.115	4.698	5.108
TOTAL	111.758	107.014	99.059

(*) Inclui, entre outros, recursos transitórios associados a transferências e angariações, assim como outros recursos distribuídos pelo CaixaBank e o Banco BPI.

27.2. Ativos financeiros transferidos

O Grupo transformou parte da sua carteira de empréstimos e créditos homogéneos em títulos de rendimento fixo através da transferência dos ativos a diferentes fundos de titularização criados com esta finalidade. Em conformidade com a regulamentação em vigor, as titularizações em que não se tenha produzido uma transferência substancial do risco não poderão ser desreconhecidos do balanço.

Em seguida, apresentam-se os saldos classificados na rubrica «Ativos financeiros pelo custo amortizado» correspondente aos montantes pendentes de amortizar dos créditos titularizados:

DETALHE DE ATIVOS TITULARIZADOS
(Milhões de euros)

	31-12-2020	31-12-2019	31-12-2018
Ativos hipotecários titularizados	**21.929**	**24.054**	**26.738**
Outros ativos titularizados	**10.151**	**7.687**	**10.753**
Empréstimos a empresas	5.372	4.648	7.772
Leasing	1.045	1.535	241
Empréstimos ao consumo	3.733	1.503	2.738
Restante	1	1	2
TOTAL	32.080	31.741	37.491

Em seguida, detalham-se as diferentes titularizações efetuadas, com os montantes pendentes de amortização e os montantes correspondentes a melhorias de crédito aos fundos de titularização:

TITULARIZAÇÃO DE ATIVOS - EMISSÕES SOBRE ATIVOS TITULARIZADOS MANTIDOS NO BALANÇO
(Milhões de euros)

DATA DE EMISSÃO	ADQUIRIDO POR:	EXPOSIÇÃO INICIAL TITULARIZADA	ATIVO TITULARIZADO			INSTRUMENTOS DE DÍVIDA TITULARIZADOS RECOMPRADOS			MELHORIAS DE CRÉDITO		
			2020	2019	2018	2020	2019	2018	2020	2019	2018
Junho	2003 AyT Génova Hipotecario II, FTH	800	0	82	98	0	29	34	0	8	8
Julho	2003 AyT Génova Hipotecario III, FTH	800	75	91	108	29	35	42	8	8	8
Fevereiro	2004 AyT Hipotecario Mixto, FTA	140	0	16	18	0	0	0	0	8	8
Março	2004 AyT Génova Hipotecario IV, FTH	800	87	106	125	15	13	20	8	8	8
Junho	2004 AyT Hipotecario Mixto II, FTA	160	0	0	0	0	1	1	0	2	2
Novembro	2004 TDA 22 Mixto, FTH	120	25	28	31	12	14	17	2	2	2
Junho	2005 AyT Hipotecario Mixto IV, FTA	200	23	28	34	11	18	15	1	1	1
Junho	2005 AyT Génova Hipotecario VI, FTH	700	104	124	144	66	78	91	5	5	5
Novembro	2005 AyT Génova Hipotecario VII, FTH	1.400	250	294	339	101	119	137	8	8	9
Novembro	2005 Douro Mortgages nº 1	1.500	0	0	257	0	0	148	0	0	0
Dezembro	2005 Valencia Hipotecario 2, FTH	940	114	135	159	35	41	31	5	5	5
Junho	2006 AyT Génova Hipotecario VIII, FTH	2.100	365	428	493	198	232	267	9	9	9
Julho	2006 FonCaixa FTGENCAT 4, FTA	600	0	61	72	0	19	20	0	5	5
Julho	2006 AyT Hipotecario Mixto V, FTA	318	55	64	72	39	46	55	2	2	2
Setembro	2006 Douro Mortgages nº 2	1.500	0	0	367	0	0	283	0	0	0
Novembro	2006 Valencia Hipotecario 3, FTA	901	176	201	230	62	70	81	5	5	5
Novembro	2006 AyT Génova Hipotecario IX, FTH	1.000	242	279	317	93	107	121	5	6	7
Junho	2007 AyT Génova Hipotecario X, FTH	1.050	270	314	356	272	316	357	10	10	11
Julho	2007 Douro Mortgages nº 3	1.500	0	0	568	0	0	516	0	0	0
Novembro	2007 FonCaixa FTGENCAT 5, FTA	1.000	158	181	211	38	38	38	27	27	27
Dezembro	2007 AyT Génova Hipotecario XI, FTH	1.200	330	383	429	335	388	435	34	37	39
Julho	2008 FonCaixa FTGENCAT 6, FTA	750	117	134	155	23	23	23	19	19	19
Julho	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
Dezembro	2010 AyT Goya Hipotecario III, FTA	4.000	1.608	1.787	1.984	1.605	1.781	1.980	160	178	200
Fevereiro	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
Dezembro	2011 AyT Goya Hipotecario V, FTA	1.400	578	649	728	599	670	748	63	72	76
Março	2013 FonCaixa Leasings 2, FTA	1.217	0	0	241	0	0	243	0	0	112
Fevereiro	2016 CaixaBank RMBS 1, FT	14.200	10.126	10.919	11.800	10.121	10.944	11.846	568	568	568
Junho	2016 CaixaBank Consumo 2, FT	1.300	228	324	488	239	350	534	52	52	52
Novembro	2016 CaixaBank Pymes 8, FT	2.250	656	899	1.242	700	973	1.343	71	84	93
Março	2017 CaixaBank RMBS 2, FT	2.720	2.088	2.256	2.419	2.121	2.294	2.459	129	129	130
Julho	2017 CaixaBank Consumo 3, FT	2.450	609	911	1.408	613	931	1.457	27	42	99
Novembro	2017 CaixaBank Pymes 9, FT	1.850	675	977	1.375	690	1.007	1.413	31	44	85
Dezembro	2017 CaixaBank RMBS 3, FT	2.550	1.946	2.122	2.325	1.950	2.135	2.344	80	88	115
Maio	2018 CaixaBank Consumo 4, FT	1.700	483	835	1.347	546	944	1.494	25	43	69
Novembro	2018 CaixaBank Pymes 10, FT	3.325	1.682	2.322	3.232	1.826	2.525	3.325	79	159	159
Junho	2019 CaixaBank Leasings 3, FT	1.830	1.045	1.535	0	1.078	1.581	0	59	90	0
Novembro	2019 CaixaBank Pymes 11, FT	2.450	1.793	2.388	0	1.920	2.451	0	116	116	0
Junho	2020 CaixaBank Consumo 5, FT	3.550	2.920	0	0	3.550	0	0	178	0	0
Novembro	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

Os montantes pendentes de amortizar das titularizações desreconhecidas pelo balanço não são significativos.

Os instrumentos de dívida titularizados colocados no mercado registam-se na rubrica «Passivos financeiros pelo custo amortizado – Valores representativos de dívida emitidos» dos balanços anexos e correspondem à diferença entre a quantia escriturada dos titularizados e o no valor contabilístico dos instrumentos de dívida recomprados.

Por outro lado, o Grupo mantém as seguintes operações de titularização sintética mediante a qual se transfere parcialmente o risco de crédito de um conjunto de acreditados classificados na rubrica «Ativos financeiros pelo custo amortizado – Empréstimos e adiantamentos» do balanço:

OPERAÇÕES DE TITULARIZAÇÃO SINTÉTICA
(Milhões de euros)

DATA EMISSÃO	FUNDO	EXPOSIÇÃO INICIAL TITULARIZADA	VALOR CONTABILÍSTICO TITULARIZADO		
			31-12-2020	31-12-2019	31-12-2018
Fevereiro 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

A transferência de risco de crédito articula-se como uma garantia financeira e não tem a consideração de transferência substancial de riscos e benefícios, motivo pelo qual as exposições subjacentes se mantêm reconhecidas em balanço.

27.3. Depósitos de valores e serviços de investimento

Em seguida, detalham-se, em função da sua natureza, os valores depositados no Grupo por terceiros:

VALORES DEPOSITADOS POR TERCEIROS
(Milhões de euros)

	31-12-2020	31-12-2019	31-12-2018
Valores mobiliários escriturais	**178.841**	**175.527**	**159.416**
Valores anotados no registo central do mercado	150.013	146.615	130.939
Instrumentos de capital próprio. Cotados	59.211	60.935	54.137
Instrumentos de capital próprio. Não Cotados	3.289	2.971	3.383
Valores representativos de dívida. Cotados	87.468	80.535	67.657
Valores representativos de dívida. Não Cotados	45	2.174	5.762
Valores registados na própria Instituição	0	6	6
Valores representativos de dívida. Cotados	0	0	0
Valores representativos de dívida. Não Cotados		6	6
Valores confiados a outras instituições depositárias	28.828	28.906	28.471
Instrumentos de capital próprio. Cotados	652	1.268	1.047
Instrumentos de capital próprio. Não Cotados	14.581	12.569	11.178
Valores representativos de dívida. Cotados	12.306	13.791	11.643
Valores representativos de dívida. Não Cotados	1.289	1.278	4.603
Títulos físicos	**3.396**	**3.538**	**3.212**
Em poder da Instituição	3.072	3.018	3.174
Instrumentos de capital próprio	3.055	3.001	3.174
Valores representativos de dívida	17	17	0
Confiados a outras instituições	324	520	38
Instrumentos de capital próprio	324	520	38
Outros instrumentos financeiros	69.350	**72.397**	**77.941**
TOTAL	251.587	251.462	240.569

218
Cmf

27. Ativos financeiros desreconhecidos do balanço pela sua imparidade

Em seguida, mostra-se o resumo dos movimentos nos itens desreconhecidos do balanço por se considerar remota a sua recuperação. Estes ativos financeiros constam registados como «Ativos em suspenso» em elementos extrapatriominais complementares aos balanços:

MOVIMENTO DE ATIVOS FALIDOS
(Milhões de euros)

	2020	2019	2018
SALDO NO INÍCIO DO EXERCÍCIO	13.911	14.639	15.823
Altas:	**1.307**	**1.937**	**1.953**
Baixas:	**1.749**	**2.665**	**3.137**
Por recuperação em numerário do principal (Nota 36)	450	784	455
Por recuperação em numerário dos produtos vencidos e não cobrados	0	23	36
Por alienação de falidos **	967	635	1.843
Por dispensa de pagamento, prescrição e outras causas	332	1.223	803
SALDO NO FINAL DO EXERCÍCIO	13.469	13.911	14.639
Do qual: juros vencidos sobre dívida falida *	4.222	4.112	4.463

(*) Inclui, basicamente, juros vencidos pelos ativos financeiros no momento da sua baixa do balanço.
(**) Corresponde às operações de venda de ativos duvidosos e falidos realizadas e inclui os juros associados a estas carteiras.

219 Cant

28. Receitas de juros

A discriminação do saldo deste capítulo das contas de lucros e ganhos anexas é a seguinte:

DETALHE DE RECEITAS DE JUROS
(Milhões de euros)

	2020	2019	2018
Instituições de crédito	**35**	**47**	**31**
Valores representativos de dívida	**1.950**	**2.101**	**1.993**
Ativos financeiros mantidos para negociar	0	7	13
Ativos financeiros obrigatoriamente pelo justo valor através dos resultados	2	5	5
Ativos financeiros avaliados pelo justo valor através de outro resultado global	1.812	1.966	1.856
Ativos financeiros pelo custo amortizado	136	123	119
Empréstimos e adiantamentos a clientes e outros produtos financeiros	**4.534**	**4.808**	**4.762**
Administrações públicas	65	75	97
Créditos e efeitos comerciais	150	175	176
Devedores com garantia hipotecária	1.778	1.921	2.018
Empréstimos pessoais	2.109	2.089	1.910
Contas de crédito	323	434	428
Restante	109	114	133
Retificação de receitas por operações de cobertura	**(129)**	**(28)**	**5**
Receitas por interesses de passivos	**374**	**127**	**155**
TOTAL	6.764	7.055	6.946
Dos quais: juros de exposições em *stage* 3	152	196	293

Em seguida, apresenta-se a taxa de juro efetiva média das distintas categorias de ativos financeiros calculados sobre os saldos líquidos médios (excluídas as retificações):

RENDIMENTO MÉDIO DO ATIVO
(Percentagem)

	2020	2019	2018
Depósitos em bancos centrais	0,00%	0,00%	0,00%
Ativos financeiros detidos para negociação - Valores representativos de dívida	0,02%	0,39%	0,64%
Ativos financeiros obrigatoriamente pelo justo valor através dos resultados – Valores representativos de dívida	6,23%	4,46%	3,61%
Ativos financeiros avaliados pelo justo valor através de outro resultado global / Ativos disponíveis para a venda - Valores representativos de dívida	2,33%	2,61%	2,71%
Ativos financeiros de custo amortizado			
Depósitos em instituições de crédito	0,78%	1,07%	0,64%
Crédito a clientes	2,02%	2,25%	2,28%
Valores representativos de dívida	0,56%	0,68%	0,70%

29. Despesas com juros

A discriminação do saldo deste capítulo das contas de lucros e perdas anexas é o seguinte:

DETALHE DE DESPESAS COM JUROS
(Milhões de euros)

	2020	2019	2018
Bancos centrais	(15)	(48)	(39)
Instituições de crédito	(49)	(98)	(70)
Depósitos de clientes e outras cargas financeiras	(262)	(303)	(350)
Valores representativos de dívida emitidos (excluídos os passivos subordinados) *	(571)	(616)	(686)
Retificação de despesas por operações de cobertura	471	511	552
Despesas financeiras com produtos de seguros	(1.280)	(1.426)	(1.319)
Despesas com juros de ativos	(133)	(97)	(91)
Juros por passivos por locações (Nota 1.4 e 22.4)	(19)	(20)	
Outros	(6)	(7)	(36)
TOTAL	(1.864)	(2.104)	(2.039)

(*) Excluídos os juros das participações preferenciais computáveis como Additional Tier 1 (a cargo de fundos próprios)

Em seguida, apresenta-se a taxa de juro efetiva média das distintas categorias de passivos financeiros calculados sobre os saldos líquidos médios (excluídas as retificações):

RENDIMENTO MÉDIO DO PASSIVO
(Percentagem)

	2020	2019	2018
Depósitos de bancos centrais	0,04%	0,21%	0,13%
Depósitos de instituições de crédito	0,37%	0,86%	0,54%
Depósitos de clientes	0,10%	0,13%	0,16%
Valores representativos de dívida emitidos (excluídos os passivos subordinados)	1,62%	1,93%	2,26%
Passivos subordinados	1,71%	1,75%	2,45%

221
Cast

30. Receitas por dividendos

A discriminação do saldo deste capítulo das contas de lucros e perdas anexos é a seguinte:

RECEITAS POR DIVIDENDOS
(Milhões de euros)

	2020	2019	2018
Telefónica	100	104	104
Restante	47	59	42
TOTAL	147	163	146

222

31. Comissões

A discriminação do saldo destes capítulos das contas de lucros e perdas anexas é a seguinte:

DETALHE DE RECEITAS POR COMISSÕES
(Milhões de euros)

	2020	2019	2018
Riscos contingentes	161	162	156
Disponibilidade de créditos	70	51	50
Câmbio de divisas e moedas estrangeiras	99	94	97
Serviço de cobranças e pagamentos	934	1.023	1.028
das quais: cartões de crédito e débito	*423*	*506*	*529*
Serviço de valores	102	81	96
Comercialização de produtos financeiros não bancários	1.164	1.120	1.121
Outras comissões	381	409	350
TOTAL	2.911	2.940	2.898

DETALHE DE DESPESAS POR COMISSÕES
(Milhões de euros)

	2020	2019	2018
Cedidas a outras instituições e correspondentes	(105)	(99)	(104)
das quais: operações com cartões e multibancos	*(89)*	*(88)*	*(97)*
Operações com valores	(25)	(25)	(24)
Outras comissões	(205)	(218)	(187)
TOTAL	(335)	(342)	(315)

223

32. Lucros ou perdas por ativos e passivos financeiros

A discriminação do saldo destes capítulos das contas de lucros e perdas anexas é a seguinte:

DETALHE DE LUCROS OU PERDAS POR ATIVOS E PASSIVOS FINANCEIROS
(Milhões de euros)

	2020	2019	2018
Lucros ou perdas com o desreconhecimento de ativos e passivos financeiros não avaliados pelo justo valor através de resultados (líquido)	**187**	**240**	**126**
Ativos financeiros pelo custo amortizado / Empréstimos e itens a cobrar	114	2	(25)
Valores representativos de dívida	114	2	1
Empréstimos e adiantamentos			(26)
Passivos financeiros pelo custo amortizado (Nota 15)			102
Ativos financeiros pelo justo valor através de outro resultado global / Ativos financeiros disponíveis para a venda	73	235	48
Valores representativos de dívida	73	235	48
Outros		3	1
Lucros ou perdas por ativos e passivos financeiros detidos para negociação (líquido)	**127**	**139**	**40**
Instrumentos de capital próprio	(79)	29	(29)
Valores representativos de dívida	7		(1)
Derivados financeiros	199	110	70
Lucros ou perdas por ativos financeiros não destinados a negociação mensurados obrigatoriamente pelo justo valor através dos resultados (líquido)	**(24)**	**(74)**	**61**
Instrumentos de capital próprio (Nota 12)	(14)	(7)	66
Valores representativos de dívida	(5)	(54)	(5)
Empréstimos e adiantamentos	(5)	(13)	
Lucros ou perdas resultantes da contabilidade de coberturas (líquido)	**(3)**	**45**	**39**
Ineficácias coberturas pelo justo valor	(3)		2
Avaliação dos derivados de cobertura (Nota 15)	4	292	(442)
Avaliação dos elementos cobertos (Nota 15)	(7)	(292)	444
Restante		45	37
TOTAL	287	350	266

224

33. Outras receitas e outras despesas operacionais e receitas e despesas de ativos e passivos afetos ao negócio segurador ou ressegurador

A discriminação do saldo destes capítulos das contas de lucros e perdas anexas é a seguinte:

DETALHE DE OUTRAS RECEITAS DE EXPLORAÇÃO
(Milhões de euros)

	2020	2019	2018
Receitas dos investimentos imobiliários e outros rendimentos	92	119	142
Vendas e receitas por prestação de serviços não financeiros	261	289	297
Outras Receitas	296	247	189
TOTAL	649	655	628

DETALHE DE OUTRAS CARGAS DE EXPLORAÇÃO
(Milhões de euros)

	2020	2019	2018
Contribuição para o Fondo de Garantía de Depósitos / Fondo de Resolución Nacional	(355)	(345)	(325)
Despesas exploração investimentos imobiliários e outras *	(114)	(127)	(320)
Variação de existências e outras despesas da atividade não financeira	(233)	(249)	(263)
Despesas associadas a reguladores e supervisores	(14)	(14)	(12)
Outros conceitos	(289)	(306)	(232)
TOTAL	(1.005)	(1.041)	(1.152)

(*) Inclui as despesas relacionadas com os investimentos imobiliários em regime de arrendamento.

DETALHE DE RECEITAS E DESPESAS DE ATIVOS E PASSIOS AFETOS AO NEGÓCIO DE SEGUROS OU RESSEGUROS
(Milhões de euros)

	2020	2019	2018
Receitas			
Prémios de seguros e resseguros cobrados *	1.058	952	987
Receitas por resseguros	49	(68)	(48)
TOTAL	1.107	884	939
Despesas			
Prestações pagas e outras despesas relacionadas com a atividade seguradora *	(411)	(61)	(107)
Dotações líquidas a provisões técnicas *	(40)	(242)	(261)
Prémios de seguros e resseguros pagos	(58)	(25)	(20)
TOTAL	(509)	(328)	(388)

(*) Deduzida a parte correspondente a despesa financeira.

225
Cmp

34. Despesas com pessoal

A discriminação do saldo deste capítulo das contas de lucros e perdas anexas é a seguinte:

DETALHE DE DESPESAS COM PESSOAL
(Milhões de euros)

	2020	2019	2018
Ordenados e salários	(2.088)	(2.207)	(2.187)
Segurança Social	(504)	(517)	(482)
Contribuições para regimes de pensões (poupança e risco) *	(156)	(145)	(139)
Dotações para regimes de prestações definidas	2	3	3
Outras despesas com pessoal	(95)	(1.090)	(153)
Dos quais: Acordo laboral 8-5-2019 (Nota 23.2)		*(978)*	
TOTAL	(2.841)	(3.956)	(2.958)

(*) Inclui prémios pagos

A despesa registada no ponto «Dotações para planos de contribuição definida» inclui, fundamentalmente, as contribuições obrigatórias estabelecidas que se realizam para dar cobertura aos compromissos em matérias de pensão, invalidez e falecimento dos colaboradores no ativo. Para a cobertura de pensões, o CaixaBank realiza uma contribuição mensal equivalente a uma percentagem sobre os conceitos salariais pensionáveis, que vai de 0% a 8,5% em função da antiguidade na Instituição ou outras condições acordadas.

A rubrica «Outras despesas de pessoal» inclui, entre outros, os conceitos de formação, ajuda de estudos, indemnizações e outros benefícios a curto prazo. Adicionalmente, nesta rubrica regista-se o custo dos planos de remunerações baseados em instrumentos de capital, registados com contrapartida na rubrica «Fundos próprios – Outros elementos de capital próprio» dos balanços anexos, líquido do efeito fiscal correspondente.

Em seguida, reúnem-se os montantes devidos dos planos de remuneração com base em ações:

REMUNERAÇÕES COM BASE EM AÇÕES
(Milhões de euros)

	2020 ***	2019	2018
Remuneração variável formato bónus – Administrador Executivo, Alta Direção e outros membros do coletivo identificado **	7	9	8
Remuneração variável do Plano de Incentivos a Longo Prazo (ILP) associados ao PE 2015-2018 *			2
Remuneração variável do Plano de Incentivos Anual Consolidável associados ao PE 2019-2021 **		3	
TOTAL	7	12	10
Beneficiários afetos ao Plano de Incentivos Anual Consolidável (pessoas) **:		90	

(*) Com respeito ao Incentivo a Longo Prazo (ILP) vinculado ao PE 2015-2018, o número máximo estimado de Beneficiários do Plano autorizados ascendia a 80 pessoas.
(**) O Administrador Delegado e os membros da Comissão de Direção decidiram renunciar à sua remuneração variável de 2020, tanto no que respeita ao Bónus anual, como à sua participação no segundo ciclo do Plano de Incentivos a Longo Prazo de 2020 (ver Nota 1.8). Acordou-se igualmente não propor a concessão de ações para este segundo ciclo do Plano de Incentivos a Longo Prazo para os outros 78 gestores incluídos no dito plano.
(***) A referência para o cálculo das ações equivalentes à remuneração variável baseada em instrumentos de capital próprio determina-se tal como se descreve nos acordos correspondentes aprovados na Assembleia Geral de Acionistas de cada ano. A avaliação para a remuneração variável em formato bónus para o restante Coletivo Identificado é o preço aritmético arredondado a 3 casas decimais face aos preços de fecho da ação do CaixaBank das sessões bolsistas correspondentes de 1 a 15 de fevereiro de 2021.

Em seguida, apresenta-se a composição do pessoal, em termos médios, por categorias profissionais e género:

BASE MÉDIA DE FUNCIONÁRIOS *

(Número de funcionários)

	2020			2019			2018		
	HOMENS	MULHERES	*DOS QUAIS: COM DEFICIÊNCIA ≥ 33%*	HOMENS	MULHERES	*DOS QUAIS: COM DEFICIÊNCIA ≥ 33%*	HOMENS	MULHERES	*DOS QUAIS: COM DEFICIÊNCIA ≥ 33%*
Dirigentes	3.321	2.113	24	3.716	2.366	*26*	3.769	2.216	*0*
Quadros médios	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*

(*) A distribuição por categorias profissionais e género pontual não difere significativamente da base média de funcionários.

227

35. Outras despesas administrativas

A discriminação do saldo deste capítulo das contas de lucros e perdas anexas é a seguinte:

DETALHE DE OUTRAS DESPESAS ADMINISTRATIVAS
(Milhões de euros)

	2020	2019	2018
Tecnologia e sistemas	(444)	(435)	(373)
Publicidade *	(168)	(190)	(174)
Imóveis e instalações	(113)	(114)	(115)
Arrendamentos **	(37)	(44)	(185)
Comunicações	(72)	(71)	(70)
Serviços administrativos subcontratados	(57)	(86)	(109)
Tributos	(38)	(38)	(40)
Serviço de vigilância e transferência de fundos	(31)	(34)	(33)
Despesas de representação e deslocação do pessoal	(24)	(55)	(57)
Impressos e material de escritório	(20)	(16)	(12)
Relatórios técnicos	(58)	(58)	(56)
Despesas judiciais e de advogados	(15)	(16)	(15)
Órgãos de Administração e Controlo	(10)	(10)	(10)
Outras despesas	(111)	(81)	(47)
TOTAL	(1.198)	(1.248)	(1.296)

* Inclui publicidade em meios, patrocínios, promoções e outras despesas comerciais.
** O montante dos arrendamentos a curto prazo em que não se aplicou NIIF 16 é imaterial.

No ponto de "Relatórios técnicos" incluem-se os honorários e despesas pagas ao revisor oficial de contas, sem incluir o IVA correspondente, segundo o seguinte detalhe:

HONORÁRIOS DO REVISOR OFICIAL DE CONTAS EXTERNO *
(Milhares de euros)

	2020	2019	2018
Revisor do grupo (PwC **)	**5.865**	**4.974**	**4.862**
Auditoria	4.745	3.817	3.762
Auditoria	3.581	3.285	2.817
Revisão limitada	671	532	945
Outros serviços de auditoria	493		
Outros serviços	1.120	1.157	1.100
Emissões *Comfort letter*	277	350	179
Relatórios de procedimentos acordados	840	804	707
Outros trabalhos	3	3	214
Outros auditores			**40**
Auditoria			40
TOTAL	5.865	4.974	4.902

(*) Os serviços contratados aos nossos revisores cumprem os requisitos de independência exigidos na Lei de Auditoria de Contas e, em nenhum caso, incluem a realização de trabalhos incompatíveis com a função de auditoria.
(**) A PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L., com sede social em Paseo de la Castellana 259 B, Torre PWC, 28046 Madrid. A Assembleia Geral Ordinária de Acionistas de 6 de abril de 2017, aprovou a nomeação da PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L., como revisor oficial de contas do Grupo CaixaBank para os exercícios de 2018 a 2020, seguindo a recomendação motivada e a preferência da Comissão de Auditoria e Controlo, uma vez finalizado o processo de seleção desenvolvido nos termos dos critérios estabelecidos no Regulamento 537/2014 de 16 de abril sobre os requisitos específicos para a auditoria legal para instituições de interesse público. A PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L. não renunciou nem foi retirada das suas funções como revisor oficial de contas do CAIXABANK durante os exercícios de 2018, 2019 e 2020. Com data de 22 de maio de 2021 a JGA aprovou a extensão da nomeação do revisor oficial de contas atual para o exercício de 2021.

228

Informação sobre o período médio de pagamento a fornecedores

Em seguida, discrimina-se a informação requerida em relação aos pagamentos realizados e pendentes de pagamento à data do encerramento do balanço:

PAGAMENTOS REALIZADOS E PENDENTES À DATA DE ENCERRAMENTO DO BALANÇO
(Milhões de euros)

	2020
Total pagamentos realizados	2.775
Total pagamentos pendentes	44
TOTAL PAGAMENTOS DO EXERCÍCIO	2.819

PERÍODO MÉDIO DE PAGAMENTO E RÁCIOS DE PAGAMENTO A FORNECEDORES
(Dias)

	2020
Período médio de pagamento a fornecedores	21,69
Rácio de operações pagas	19,27
Rácio de operações pendentes de pagamento	21,65

De acordo com a Disposição Transitória Segunda da Lei 15/2010 de 5 de julho, na qual se indicam as medidas de luta contra a morosidade nas operações comerciais, o prazo máximo legal com caráter geral para pagamentos entre empresas é de 60 dias.

229

36. Imparidades ou reversão da imparidade de ativos financeiros não mensurados pelo justo valor através dos resultados

A discriminação do saldo deste capítulo das contas de lucros e ganhos anexa é a seguinte:

DETALHE DA IMPARIDADE DO VALOR OU REVERSÃO DA IMPARIDADE DE ATIVOS FINANCEIROS NÃO MENSURADOS PELO JUSTO VALOR ATRAVÉS DOS RESULTADOS
(Milhões de euros)

	2020	2019	2018
Ativos financeiros de custo amortizado / empréstimos e itens a cobrar	**(1.942)**	**(425)**	**(124)**
Empréstimos e adiantamentos	(1.942)	(425)	(125)
Dotações líquidas (Nota 14)	(1.694)	(410)	(68)
Do qual Instituições de Crédito	*(1)*	*(2)*	
Do qual Clientes	*(1.693)*	*(408)*	*(68)*
Write-offs (Nota 27.4)	(698)	(799)	(512)
Ativos falidos recuperados (Nota 27.4)	450	784	455
Valores representativos de dívida (Nota 14)			1
Ativos financeiros pelo justo valor através dos resultados noutro resultado global / Ativosfinanceiros disponíveis para venda	**(1)**		**(2)**
Write-offs	(1)		(2)
Instrumentos de capital próprio			
Valores representativos de dívida	(1)		(2)
TOTAL	(1.943)	(425)	(126)

37. Imparidade ou reversão da imparidade de ativos não financeiros

A discriminação do saldo deste capítulo nas contas de lucros e perdas anexas é a seguinte:

DETALHE DA IMPARIDADE OU REVERSÃO DA IMPARIDADE DE ATIVOS NÃO FINANCEIROS
(Milhões de euros)

	2020	2019	2018
Ativos corpóreos (Nota 18)	**(110)**	**(80)**	**(17)**
Ativo material para uso próprio	(30)	(35)	(21)
Dotações		(3)	(1)
Disponibilidades	5	7	3
Write-offs	(35)	(39)	(23)
Investimentos imobiliários	(80)	(45)	4
Dotações	(145)	(111)	(249)
Disponibilidades	65	66	253
Ativos incorpóreos (Nota 19)	**(14)**	**(25)**	**(25)**
Dotações		(4)	(5)
Disponibilidades		1	4
Write-offs	(14)	(22)	(24)
Outros (Nota 20)	**12**	**(1)**	**(7)**
Existências	(2)		(7)
Dotações	(4)	(2)	(18)
Disponibilidades	2	2	11
Restante	14	(1)	
TOTAL	(112)	(106)	(49)

38. Lucros ou perdas com o desreconhecimento de ativos não financeiros

A discriminação do saldo deste capítulo das contas de lucros e perdas anexas é a seguinte:

DETALHE DE LUCROS OU PERDAS COM O DESRECONHECIMENTO DE ATIVOS NÃO FINANCEIROS
(Milhões de euros)

	2020			2019			2018		
	LUCRO	PERDA	RESULTADO LÍQUIDO	LUCRO	PERDA	RESULTADO LÍQUIDO	LUCRO	PERDA	RESULTADO LÍQUIDO
Pela venda de ativo material	44	(26)	18	85	(36)	49	95	(66)	29
Pela venda de participações (Nota 16)	7	(1)	6	1	4	5	9	(608)	(599)
Pela venda de outros ativos *	3	0	3	1	0	1	99	(5)	94
TOTAL	54	(27)	27	87	(32)	55	203	(679)	(476)

(*) Corresponde aos resultados pela venda de ativos imobiliários classificados como Existências (ver Nota 20).

39. Lucros ou perdas com ativos não correntes e grupos para alienação classificados como detidos para venda não elegíveis como unidades operacionais descontinuadas

A discriminação do saldo deste capítulo das contas de lucros e perdas anexas é a seguinte:

DETALHE DE LUCROS/ (PERDAS) DE ATIVOS NÃO CORRENTES DETIDOS PARA VENDA
(Milhões de euros)

	2020	2019	2018
Perdas por imparidade de ativos não correntes em venda (Nota 21)	(107)	(134)	(335)
Lucro pela venda de participações (Nota 16)	428		
Lucro líquido pela venda de ativos não correntes em venda *	13	18	186
TOTAL	334	(116)	(149)

(*) A totalidade dos montantes de lucros e perdas pela venda de ativos não correntes correspondem a imóveis procedentes da regularização de créditos, cujo montante não é significativo a nível individual.

40. Informação sobre o justo valor

40.1. Justo valor dos ativos e passivos financeiros

Todos os instrumentos financeiros são classificados num dos seguintes níveis em função da metodologia empregada na obtenção do seu justo valor:

- Nível 1: utiliza-se o preço que se pagaria por eles num mercado organizado, transparente e profundo («o preço de cotação» ou «o preço de mercado»). Incluem-se neste nível, de forma geral, os valores representativos de dívida com mercado líquido, os instrumentos de fundos próprios cotados e os derivados negociados em mercados organizados, assim como os fundos de investimento.

- Nível 2: utilizam-se técnicas de avaliação nas quais os pressupostos considerados correspondem a dados de mercado observáveis direta ou indiretamente ou preços cotados em mercados ativos.

  Em relação aos instrumentos classificados no Nível 2 para os quais existe um preço de mercado, o seu justo valor estima-se recorrendo a preços cotados recentes de instrumentos análogos e a modelos de avaliação suficientemente contrastados e reconhecidos pela comunidade financeira internacional, considerando as peculiaridades específicas do instrumento que deve avaliar-se e, muito especialmente, os diferentes tipos de riscos associados ao mesmo.

- Nível 3: utilizam-se técnicas de avaliação nas quais alguns dos pressupostos significativos não estão apoiados em dados diretamente observáveis no mercado.

  Para a obtenção do justo valor dos restantes instrumentos financeiros classificados no Nível 3, para cuja avaliação não existem dados observáveis diretamente no mercado, utilizam-se técnicas alternativas, entre as que se contam a consulta de preço à instituição comercializadora ou a utilização de parâmetros de mercado correspondentes a instrumentos com um perfil de risco equiparável ao instrumento objeto de avaliação, ajustados com o objetivo de indicar os diferentes riscos intrínsecos.

O processo de determinação do justo valor assegura que os ativos e passivos são adequadamente avaliados. Estabeleceu-se uma estrutura de comissões em que se baseia o processo de proposta e aprovação para a contratação de instrumentos financeiros no mercado:

- Os *inputs* de mercado e demais parâmetros e metodologias de avaliação e quantificação de riscos, assim como as condicionantes de registo das operações e possíveis impactos de caráter contabilístico, jurídico ou fiscal, são objeto de análise por parte das Áreas responsáveis e de forma prévia à autorização.
- Os aspetos associados à avaliação de instrumentos derivados e instrumentos de rendimento fixo são responsabilidade de uma unidade independente, organizativamente situada na Área de Riscos, que comunica as decisões adotadas ao ambiente de gestão onde o novo produto deva ser objeto de contratação.

Sem prejuízo algum da sua autonomia e independência na sua tomada de decisões com respeito ao exercício da função de avaliação e quantificação de riscos, a dita análise implica um processo de contraste, conciliação e, na medida do possível, consenso com as Áreas de negócio.

Em seguida, apresenta-se o justo valor dos instrumentos financeiros registados no balanço, excluído o negócio de seguros, juntamente com a discriminação por níveis e o valor contabilístico associado:

JUSTO VALOR DE ATIVOS FINANCEIROS (AF)

(Milhões de euros)

	31-12-2020					31-12-2019					31-12-2018				
	QUANTIA ESCRITURADA	JUSTO VALOR				QUANTIA ESCRITURADA	JUSTO VALOR				QUANTIA ESCRITURADA	JUSTO VALOR			
		TOTAL	NÍVEL 1	NÍVEL 2	NÍVEL 3		TOTAL	NÍVEL 1	NÍVEL 2	NÍVEL 3		TOTAL	NÍVEL 1	NÍVEL 2	NÍVEL 3
AF detidos para negociação (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 capital próprio	255	255	255			457	457	457			348	348	348		
Valores representativos de dívida	801	801	794	2	5	719	719	705	2	12	755	755	739	7	9
AF não destinados a negociação obrigatoriamente pelo justo valor através dos resultados (Nota 12)	**317**	**317**	**50**	**3**	**264**	**427**	**427**	**54**	**59**	**314**	**704**	**704**	**223**		**480**
Instrumentos de capital próprio	180	180	50	3	127	198	198	54	2	142	232	232	223		8
Valores representativos de dívida	52	52			52	63	63		57	6	145	145			145
Empréstimos e adiantamentos	85	85			85	166	166			166	327	327			327
AF designados pelo justo valor através dos resultados						**1**	**1**	**1**							
Valores representativos de dívida						1	1	1							
AF pelo justo valor através dos resultados noutro 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 capital próprio	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 dívida	17.895	17.894	17.850	44		15.964	15.964	15.797	167		18.323	18.323	18.185	134	5
AF pelo custo 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 dívida	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
Empréstimos e adiantamentos	242.839	263.730	212	1.679	261.839	227.313	246.477			246.477	225.522	242.063			242.063
Derivados - contabilidade de coberturas (Nota 15)	**515**	**515**		**515**		**2.133**	**2.133**		**2.133**		**2.056**	**2.056**		**2.056**	
Ativos afetos ao negócio de seguros (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**
Ativos financeiros detidos para negociação	**545**	**545**	**545**			**1.066**	**1.066**	**1.066**			**945**	**945**	**943**		**2**
Valores representativos de dívida	545	545	545			1.066	1.066	1.066			945	945	943		2
Ativos financeiros designados pelo justo valor através dos resultados	**14.705**	**14.705**	**14.575**	**130**		**12.150**	**12.150**	**12.150**			**7.990**	**7.990**	**7.990**		
Instrumentos de capital próprio	9.301	9.301	9.301			7.704	7.704	7.704			5.265	5.265	5.265		
Valores representativos de dívida	5.297	5.297	5.167	130		3.980	3.980	3.980			2.343	2.343	2.343		
Empréstimos e adiantamentos - Instituições de crédito	107	107	107			466	466	466			382	382	382		
Ativos financeiros disponíveis para a venda	**61.643**	**61.643**	**61.595**		**48**	**58.763**	**58.763**	**58.710**		**53**	**51.345**	**51.345**	**51.344**	**1**	
Valores representativos de dívida	61.643	61.643	61.595		48	58.763	58.763	58.710		53	51.345	51.345	51.344	1	
Empréstimos e itens a cobrar	**218**	**218**	**1**	**15**	**202**	**530**	**530**			**530**	**1.183**	**1.183**			**1.183**
Valores representativos de dívida	189	189	1	15	173	350	350			350	655	655			655
Empréstimos e adiantamentos - Instituições de crédito	29	29			29	180	180			180	528	528			528

AF: Ativos financeiros

JUSTO VALOR DE PASSIVOS FINANCEIROS

	31-12-2020					31-12-2019					31-12-2018				
	QUANTÍA ESCRITUTADA	JUSTO VALOR				QUANTÍA ESCRITURADA	JUSTO VALOR				QUANTÍA ESCRITURADA	JUSTO VALOR			
		TOTAL	NÍVEL 1	NÍVEL 2	NÍVEL 3		TOTAL	NÍVEL 1	NÍVEL 2	NÍVEL 3		TOTAL	NÍVEL 1	NÍVEL 2	NÍVEL 3
(Milhões de euros)															
Passivos financeiros detidos para negociação (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	
Posições curtas	273	273	273			**471**	**471**	**471**			**399**	399	399		
Passivos financeiros designados pelo justo valor através dos resultados						**1**	**1**	**1**							
Passivos financeiros pelo custo amortizado (Nota22)	**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 dívida 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
Outros passivos financeiros	6.067	5.850	32		5.818	8.592	8.592			8.592	5.576	5.577			5.577
Derivados - contabilidade de coberturas (Nota 15)	**237**	**238**	**1**	**237**		**515**	**515**		**515**		**793**	**793**		**793**	
Passivos afetos ao negócio de seguros	**14.607**	**14.607**	**14.607**			**12.248**	**12.248**	**12.248**			**9.053**	**9.053**	**9.053**		
Contratos designados pelo justo valor através dos resultados	14.608	14.608	14.608			12.248	12.248	12.248			9.053	9.053	9.053		

As avaliações obtidas pelos modelos internos poderiam revelar-se diferentes se se tivessem aplicado outros métodos ou outras assunções no risco da taxa de juro, nos diferenciais de risco de crédito, de risco de mercado, de risco de divisa, ou nas suas correspondentes relações e volatilidades. Não obstante tudo o referido anteriormente, os Administradores do Grupo consideram que os modelos e técnicas aplicados refletem adequadamente o justo valor dos ativos e passivos financeiros registados no balanço, assim como os resultados gerados por estes instrumentos financeiros.

Em seguida, apresentam-se os principais métodos de avaliação, hipóteses e *inputs* utilizados na estimativa do justo valor para os níveis 2 e 3 segundo o tipo de instrumento financeiro de que se trate:

Rubrica	Tipos de instrumentos		Técnicas de avaliação	Principais assunções
Ativos e passivos financeiros detidos para negociação	Derivados	Swaps	Método do Valor Presente	• Curvas de taxa de juro • Correlações (rendimento variável) • Dividendos (rendimento variável) • Probabilidade de *default* para o cálculo CVA e DVA
		Opções sobre taxa de câmbio	Modelo da *Black-Sholes*, Volatilidade Local Estocástica, Vanna-Volga	
		Opções sobre taxa de juro	Modelo da *Black* Normal	
		Opções sobre índices e ações	Modelo da *Black-Scholes*, Volatilidade local	
		Opções sobre taxas de inflação	Modelo da *Black* Normal	
		Crédito	Método do Valor Presente e Intensidade de *Default*	
	Valores Representativos de dívida		Método do Valor Presente	• Curvas de taxa de juro • Prémios de risco • Comparáveis de mercado • Preços observados no mercado
Ativos financeiros não destinados a negociação obrigatoria-mente pelo justo valor através dos resultados	Instrumentos de capital próprio		Método do Valor Presente	• Curvas de taxa de juro • Prémios de risco • Comparáveis de mercado • Preços observados no mercado
	Valores representativos de dívida			
	Empréstimos e itens a cobrar		Método do Valor Presente	• Curvas de taxa de juro • Rácios de cancelamento antecipado • Rácios por perda de crédito (modelos internos)
Ativos financeiros pelo justo valor outro resultado global	Instrumentos de capital próprio		Método do Valor Presente	• Curvas de taxa de juro • Prémios de risco • Comparáveis de mercado • Preços observados no mercado • *Net Asset Value* • Valor Teórico contabilístico
	Valores representativos de dívida			
Ativos financeiros pelo custo amortizado	Valores representativos de dívida		Método do Valor Presente	• Curvas de taxa de juro • Prémios de risco • Comparáveis de mercado • Preços observados no mercado • *Net Asset Value* • Valor Teórico contabilístico
	Empréstimos e itens a cobrar		Método do Valor Presente	• Curvas de taxa de juro • Rácios de cancelamento antecipado • Rácios por perda de crédito (modelos internos)
Derivados - contabilidade de coberturas	*Swaps*		Método do Valor Presente	• Curvas de taxa de juro • Correlaciones (rendimento variável) • Dividendos (rendimento variável) • Probabilidade de *default* para o cálculo CVA e DVA
	Opções sobre taxa de juro		Modelo da *Black*	
Passivos financeiros pelo custo amortizado	Depósitos		Método do Valor Presente	• Curvas de taxa de juro • Rácios por perda de crédito (modelos internos)
	Valores representativos de dívida emitidos		Método do Valor Presente	• Curvas de taxa de juro • Rácios por perda de crédito (modelos internos)

237

(1) Método do valor presente (valor atual líquido): este modelo utiliza os fluxos de caixa de cada instrumento, que vêm estabelecidos nos diferentes contratos, e desconta-os para calcular o seu valor atual.
(2) *Comparáveis* de mercado (preços de ativos similares): utilizam-se preços de instrumentos comparáveis, índices de referência ou *benchmark* de mercado para calcular o rendimento desde o preço de entrada ou a sua avaliação atual realizando ajustamentos posteriores para tomar em conta as diferenças que pode haver entre o ativo valorizado e o que se toma como referência. Também se pode assumir que o preço de um instrumento equivale ao de outro.
(3) Modelo da Black & Scholes: este modelo postula uma distribuição log-normal dos preços dos valores de modo que, sob a medida risco natural, o retorno esperado dos mesmos é a taxa de juro livre de risco. Sob esta assunção, o preço das opções "vanilla" podem calcular-se analiticamente, de modo que invertendo a fórmula BS para um prémio cotado em mercado, se possa obter a volatilidade do processo de preço.
(4) Modelo da Black: modelo da Black-Scholes estendido a taxas de juro, preços futuros, taxa de câmbio...
(5) Modelo de volatilidade local: modelo no qual a volatilidade fica determinada no tempo segundo o nível de probabilidade de que a opção tenha um valor positivo à sua data de vencimento (*"moneyness"*), reproduzindo os denominados "sorrisos de volatilidade" (*"volatility smiles"*) que se observam em mercado. O sorriso de volatilidade de uma opção é a relação empírica que se observa entre a sua volatilidade implícita e o preço de exercício da mesma. Estes modelos são apropriados para as opções exóticas, que utilizam simulação de Monte Carlo ou resolução de equações diferenciais para a sua avaliação.
(6) Modelo de volatilidade local estocástica: modelo no qual a volatilidade segue um processo estocástico no tempo segundo o nível de *"moneyness"*, reproduzindo os denominados "sorrisos de volatilidade" (*"volatility smiles"*) que se observam em mercado. Estes modelos são apropriados para as opções exóticas a longo prazo, que utilizam simulação de Monte Carlo ou resolução de equações diferenciais para a sua avaliação.
(7) Modelo Vanna-volga: modelo baseado na construção da carteira de réplica local cujos custos de cobertura das segundas derivadas, vanna (primeira derivada do prémio em relação à volatilidade e o subjacente) e volga (segunda derivada do prémio em relação à volatilidade), adicionam-se aos correspondentes preços da Black-Schols para reproduzir os denominados "sorrisos de volatilidade".
(8) Rácios de cancelamento antecipado: rácios de cancelamento antecipado calibrados para dados históricos internos
(9) Rácios por perda de crédito: rácios baseados em estimativas de perda esperada mediante metodologia NIIF para *Stage* 2 baseados em modelos internos.
(10) Projeção de depósitos sem vencimento: modelo para a projeção das contas à luz da estimativa do seu vencimento com base em dados históricos, tendo em consideração a sensibilidade da remuneração das contas à luz das taxas de juro de mercado e grau de permanência dos saldos no balanço.

Ajustamentos à avaliação por risco de crédito e custo de financiamento

Os ajustamentos por avaliação de crédito (*Credit Valuation Adjustment "CVA"*) e os ajustamentos por avaliação de débito (*Debit Valuation Adjustment "DVA"*) incorporam-se na avaliação dos derivados OTC (*Over The Counter*), consequência do risco associado à exposição do risco de crédito da contraparte e próprio, respetivamente. Adicionalmente, considera-se um ajustamento do custo de financiamento (*Funding Value Adjustment* "FVA") que é um ajustamento à avaliação dos derivados da operação de clientes não perfeitamente garantidos que indica os custos de financiamento associados à liquidez necessária para a sua realização.

O cálculo do CVA realiza-se tendo em conta a exposição esperada em cada contrapartida em cada prazo futuro, sendo o CVA para uma determinada contrapartida igual à soma do CVA para a totalidade dos prazos. Os ajustamentos a realizar calculam-se mediante a estimativa da exposição (EAD), a probabilidade de incumprimento (PD) e a severidade (LGD), para todos os produtos derivados sobre qualquer subjacente, ao nível da instituição legal com a que o Grupo mantenha exposição. Analogamente, o DVA calcula-se como o produto da exposição esperada negativa pelas probabilidades de incumprimento e multiplicando o resultado pela LGD do Grupo.

Os dados necessários para o cálculo da PD, assim como da LGD, provêm de mercados de crédito (*Credit Default Swaps*), aplicando-se o da contrapartida para os casos em que este exista. Para aqueles casos em que a dita informação não se encontra disponível, desenvolve-se um exercício que considera, entre outros, o setor e rácio da contraparte que permite atribuir a probabilidade, assim como a severidade, calibradas diretamente para o mercado com fatores de ajustamento a mercado da probabilidade de quebra e perdas esperadas históricas.

No caso do FVA, este ajustamento partilha parcialmente metodologias com o do CVA/DVA dado que também se baseia na exposição do risco de crédito futuro dos derivados, embora neste caso as exposições não sejam desagregadas por contrapartida mas a nível agregado a efeitos de reconhecer a gestão conjunta da liquidez. Os dados necessários para o cálculo do custo de ancoragem baseiam-se também em cotações extraídas do mercado, das suas emissões e derivados de crédito.

As variações dos ajustamentos do CVA/FVA e DVA/FVA reconhecem-se no capítulo «Lucros ou perdas de ativos e passivos financeiros detidos para negociação (líquido)» da conta de lucros e perdas. Em seguida, detalham-se os movimentos dos ditos ajustamentos:

238

MOVIMENTO DE CVA/FVA Y DVA/FVA

(Milhões 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/variações dos derivados	(17)	3	50	(12)	(36)	4
Cancelamento ou vencimento dos derivados	(1)		(0)		(2)	
SALDO NO ENCERRAMENTO DO EXERCÍCIO	(104)	22	(86)	19	(136)	31

Transferências entre níveis

Detalham-se em seguida as transferências entre níveis dos instrumentos registados pelo justo valor, excluindo o negócio de seguros:

TRANSFERÊNCIAS ENTRE NÍVEIS - 2020

(Milhões de euros)

DE:	NÍVEL 1		NÍVEL 2		NÍVEL 3	
A:	NÍVEL 2	NÍVEL 3	NÍVEL 1	NÍVEL 3	NÍVEL 1	NÍVEL 2
ATIVOS						
Ativos financeiros detidos para negociação			1			
Valores representativos de dívida			1			
Ativos financeiros pelo justo valor através de outro resultado global			66			
Valores representativos de dívida			66			
Ativos financeiros pelo custo amortizado	6	4	150	50		2
Valores representativos de dívida	6	4	150	50		2
TOTAL	6	4	217	50		2

No exercício de 2019 e 2018 não se produziram transferências significativas entre níveis.

Dado o perfil de risco do Grupo em relação à sua carteira de valor representativos de dívida avaliada pelo justo valor (ver Nota 3.4.1), não se estima que a avaliação pelo justo valor atribuível ao risco de crédito seja significativa.

Movimento e transferências de instrumentos financeiros no Nível 3

Detalha-se em seguida o movimento que se produziu no saldo do Nível 3, sobre os instrumentos registados pelo justo valor:

239
Cmb.

MOVIMENTOS DE INSTRUMENTOS FINANCEIROS PELO JUSTO VALOR DE NÍVEL 3 - 31-12-2020 **

(Milhões de euros)

		AF PELO JUSTO VALOR COMOUTRO RESULTADO GLOBAL		ATIVOS AFETOS AO NEGÓCIO DE SEGUROS
	AF NÃO DESTINADOS A NEGOCIAÇÃO *- VRD	VRD	INSTRUMENTOS DE CAPITAL PRÓPRIO	AF DISPONÍVEIS PARA VENDA – VRD
SALDO INICIAL	6		712	53
Reclassificações a outros níveis	**52**		**78**	
Utilidades ou perdas totais	**(6)**		**(77)**	**(1)**
A lucros e perdas	(6)			(1)
A reservas			(69)	
A ajustamentos de avaliação do capital próprio			(8)	
Compras			**3**	
Liquidações e outros			**(144)**	**(4)**
SALDO NO ENCERRAMENTO DO EXERCÍCIO	52		572	48
Total de utilidades ou perdas do período para os instrumentos detidos no final do período	6		77	1

AF: Ativos Financeiros; VRD: valores representativos de dívida
(*) Avaliados obrigatoriamente pelo justo valor através dos resultados
(**) Não foram identificados impactos significativos como resultado das análises de sensibilidade realizadas sobre os instrumentos financeiros de nível 3.

MOVIMENTOS DE INSTRUMENTOS FINANCEIROS PELO JUSTO VALOR DE NÍVEL 3 - 31-12-2019 **

(Milhões de euros)

		AF PELO JUSTO VALOR COM OUTRO RESULTADO GLOBAL		NEGÓCIO DE SEGUROS
	AF NÃO DESTINADOS		INSTRUMENTOS DE	AF DISPONÍVEIS PARA
SALDO INICIAL	145	5	868	0
Reclassificações a outros níveis		**(5)**		
Utilidades ou perdas totais	**(85)**	**0**	**(110)**	**1**
A lucros e perdas	(85)			
A reservas			(27)	1
A ajustamentos de avaliação do capital próprio			(83)	
Compras			**1**	**52**
Liquidações e outros	**(54)**		**(47)**	
SALDO NO ENCERRAMENTO DO EXERCÍCIO	6	0	712	53
Total de utilidades ou perdas do período para os instrumentos detidos no final do período	85	0	110	(1)

AF: Ativos Financeiros; VRD: valores representativos de dívida
(*) Avaliados obrigatoriamente pelo justo valor através dos resultados
(**) Não foram identificados impactos significativos como resultado das análises de sensibilidade realizadas sobre os instrumentos financeiros de nível 3.

MOVIMENTOS DE INSTRUMENTOS FINANCEIROS PELO JUSTO VALOR DE NÍVEL 3 - 31-12-2018
(Milhões de euros)

		AF PELO JUSTO VALOR COM OUTRO RESULTADO GLOBAL		NEGÓCIO DE SEGUROS
	AF NÃO DESTINADOS A NEGOCIAÇÃO *- VRD	VRD	INSTRUMENTOS DE CAPITAL PRÓPRIO	AF DISPONÍVEIS PARA VENDA - VRD
SALDO INICIAL		86	449	31
Primeira aplicação NIIF 9 (Nota 1)	**148**	**(86)**	**52**	
SALDO INICIAL AJUSTADO	148	0	501	31
Reclassificações a outros níveis		5		
Utilidades ou perdas totais	**(4)**	**0**	**(122)**	**(1)**
A lucros e perdas	(3)		(21)	
A ajustamentos de avaliação do capital próprio	(1)		(101)	(1)
Compras	**7**			**(30)**
Liquidações e outros	**(6)**		**489**	
SALDO NO ENCERRAMENTO DO EXERCÍCIO	145	5	868	0
Total de utilidades ou perdas do período para os instrumentos detidos no final do período	4	0	122	1

AF: Ativos Financeiros; VRD: Valores representativos de dívida
(*) Avaliados obrigatoriamente pelo justo valor através dos resultados

40.2. Justo valor dos ativos imobiliários

No caso particular dos ativos imobiliários, o seu justo valor corresponde ao valor de avaliação de mercado do ativo no seu estado atual realizada por especialistas independentes:

- Para os imóveis com um justo valor inferior a 300 mil euros, utilizam-se avaliações estatísticas.
- Para os imóveis procedentes de regularizações de risco de crédito com um justo valor maior ou igual a 300 mil de euros, solicitaram-se avaliações de acordo com os critérios estabelecidos pela Ordem ECO/805/2003:
  - Para investimentos imobiliários utilizam-se avaliações com menos de 2 anos de antiguidade
  - Para existências e ativos não correntes em venda e grupos para alienação de elementos que se classificaram como detidos para venda, utilizam-se avaliações com menos de um ano de antiguidade.

O justo valor dos ativos imobiliários classifica-se, com base na hierarquia de justo valor, como Nível 2.

Em seguida, indica-se o justo valor dos ativos imobiliários em função da sua classificação contabilística.

JUSTO VALOR DOS ATIVOS IMOBILIÁRIOS
(Milhões de euros)

	2020		2019		2018	
	QUANTÍA ESCRITURADA	JUSTO VALOR	QUANTÍA ESCRITURADA	JUSTO VALOR	QUANTÍA ESCRITURADA	JUSTO VALOR
Ativos corpóreos – Investimentos imobiliários	1.947	2.464	2.298	2.930	2.738	3.468
Outros ativos – Existências	45	45	20	20	15	15
Ativos não correntes em venda e grupos para alienação classificados como detidos para venda	991	1.146	1.085	1.253	965	1.114
TOTAL	2.983	3.655	3.403	4.203	3.718	4.597

O Grupo conta com uma política corporativa que garante a competência profissional e a independência e objetividade das agências de avaliação externas, em conformidade com a regulamentação, que requer que as agências de avaliação cumpram os requisitos de neutralidade e credibilidade para que a utilização das suas estimativas não prejudique a fiabilidade das suas avaliações. Esta política estabelece que a totalidade de sociedades e agências de avaliação e taxação com que o Grupo trabalhe em Espanha estejam inscritas no Registo Oficial do Banco de Espanha e que as suas avaliações se realizem seguindo a metodologia

241
CAN

estabelecida na Ordem ECO/805/2003, de 27 de março.

Em seguida, detalham-se as principais sociedades e agências com as quais o Grupo trabalhou em Espanha durante o exercício:

AVALIADORAS DE ATIVOS IMOBILIÁRIOS - 31-12-2020
(Percentagem)

	ATIVOS CORPÓREOS - INVESTIMENTOS IMOBILIÁRIOS	OUTROS ATIVOS - EXISTÊNCIAS	ATIVOS NÃO CORRENTES EM VENDA
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%
Outros			1%
TOTAL	100%	100%	100%

41. Operações com partes vinculadas

O «pessoal principal da direção» do CaixaBank, entendido como aquelas pessoas que têm autoridade e responsabilidade para planificar, dirigir e controlar as atividades da Instituição, direta ou indiretamente, é integrado por todos os membros do Conselho de Administração e pela Alta Direção (equivalente aos membros da Comissão Executiva) da Sociedade. Pelos seus cargos, cada uma das pessoas que integram este coletivo considera-se «parte vinculada».

Também se consideram partes vinculadas os familiares próximos do «pessoal principal da direção», entendidos estes como aqueles membros do ambiente familiar que poderiam exercer influência em, ou ser influenciados por essa pessoa nos seus assuntos com a Instituição, assim como aquelas sociedades nas quais o pessoal principal ou seus familiares próximos exerçam controlo, controlo conjunto ou influência significativa, ou então disponham, direta ou indiretamente, de um poder de voto importante.

Em conformidade com o disposto no Regulamento do Conselho de Administração, as operações com os administradores e suas partes vinculadas deverão ser autorizadas pelo Conselho de Administração, com base em relatório da Comissão de Auditoria e Controlo, salvo se, simultaneamente, se cumprirem as seguintes três condições: i) que se realizem em virtude de contratos, cujas condições estejam padronizadas e se apliquem em massa a muitos clientes; ii) que se realizem a preços ou tarifas estabelecidos com caráter geral por quem atue como fornecedor do bem ou serviço de que se trate; e iii) que a quantia da operação não supere um por cento (1%) das receitas anuais da sociedade. Além disso, e sem prejuízo do anterior, a concessão de créditos, avales ou garantias ao «pessoal principal da direção» requere a autorização expressa do Banco de Espanha.

No caso dos créditos concedidos a membros do Conselho de Administração que são funcionários do CaixaBank e a membros da Alta direção, a política seguida para a concessão rege-se a partir do disposto no convénio do setor de caixas e instituições financeiras de poupança e da normativa laboral interna que o desenvolveu. De seguida, apresenta-se o detalhe do financiamento concedido ao «pessoal principal da administração e da direção»:

FINANCIAMENTO ATIVO AO PESSOAL PRINCIPAL – ADMINISTRADORES E ALTA DIREÇÃO
(Milhares de euros)

	2020	2019	2018
Financiamento ativo	**6.854**	**6.964**	**8.109**
Vencimento médio (anos)	20	21	21
Taxa de juro média (%)	0,31	0,34	0,29
Financiamento concedido durante o exercício	**1.764**	**32**	**8**
Vencimento médio (anos)	23	5	0
Taxa de juro média (%)	0,79	0,65	5,78

As restantes operações ativas, passivas ou de prestação de serviços financeiros, concertadas pelo CaixaBank com o «pessoal principal da direção», assim como com as suas partes vinculadas, concederam-se em condições de mercado. Por outro lado, nenhuma destas transações é de montante significativo. Não há além disso evidência de imparidade nem no valor dos ativos financeiros nem nos avales e compromissos contingentes mantidos com o «pessoal principal da direção».

Em seguida, detalham-se os saldos mais significativos entre o Grupo CaixaBank e suas partes vinculadas que complementam o resto dos saldos das notas desta demonstração. Adicionalmente, também se detalham os montantes registados na conta de lucros e perdas como consequência das operações realizadas.

SALDOS E OPERAÇÕES COM PARTES VINCULADAS

(Milhões de euros)

	ACIONISTA SIGNIFICATIVO (1)			INSTITUIÇÕES ASSOCIADAS E MULTIGRUPO			ADMINISTRADORES E ALTA DIREÇÃO (2)			OUTRAS PARTES VINCULADAS (3)			PLANO DE PENSÕES DE FUNCIONÁRIOS		
	2020	2019	2018	2020	2019	2018	2020	2019	2018	2020	2019	2018	2020	2019	2018
ATIVO															
Créditos sobre Instituições de crédito					28										
Empréstimos e adiantamentos	22	26	32	426	462	603	7	7	8	20	20	11	0	0	0
Empréstimos hipotecários	*21*	*25*	*31*			*2*	*7*	*7*	*8*	*9*	*10*	*6*			
Restante	*1*	*1*	*1*	*426*	*462*	*601*				*11*	*10*	*5*			
Dos quais: correção do valor				*(1)*	*(2)*										
Valores representativos de dívida	12	8													
TOTAL	34	34	32	426	490	603	7	7	8	20	20	11	0	0	0
PASSIVO															
Depósitos de clientes	210	165	339	659	720	431	26	29	39	48	58	97	66	36	36
Valores representativos de dívida emitidos															
TOTAL	210	165	339	659	720	431	26	29	39	48	58	97	66	36	36
LUCROS E PERDAS															
Rendimentos por juros	1	1	2	11	7	2									
Despesas por juros															
Rendimentos por comissões		1		239	205	211									
Despesas por comissões				(13)	(13)										
TOTAL	1	2	2	237	199	213	0	0	0	0	0	0	0	0	0
OUTROS															
Riscos contingentes		1	2	26	56	25									
Compromissos contingentes			0	475	443	308	3	2	1	3	4	12			
Ativos sob gestão (AUMs) e ativos sob custódia (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

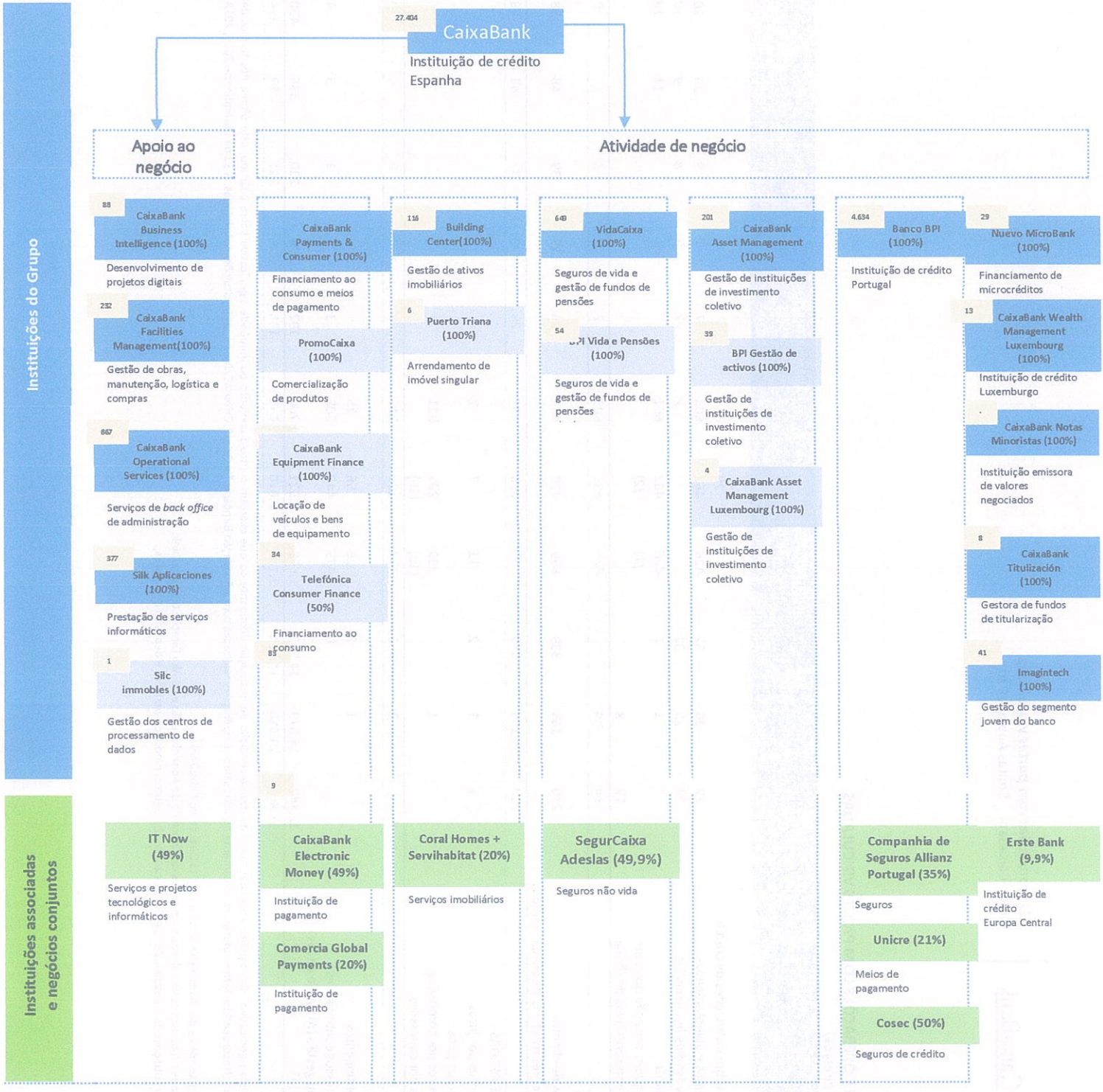
(1) "Acionista significativo" são aqueles acionistas que ostentem a condição de instituição dominante ou que exerçam controlo conjunto ou influência significativa sobre o Grupo, esta última nos termos definidos na NIC 28, independentemente dos seus direitos económicos. Neste sentido, fazem referência unicamente àqueles saldos e operações realizadas com a Fundação Bancária "la Caixa", CriteriaCaixa e suas instituições subsidiárias. A 31 de dezembro de 2019, 2018 e 2017, a participação da CriteriaCaixa no CaixaBank é de 40%.

(2) Informa-se acerca dos Administradores e da Alta Direção do CaixaBank.

(3) Familiares e instituições vinculadas a membros do Conselho de Administração e da Alta Direção do CaixaBank.

(4) Inclui instituições de investimento coletivo, contratos de seguros, fundos de pensões e depósito de valores.

Em seguida, detalham-se as principais empresas subsidiárias, empreendimentos conjuntos e associadas, assim como a natureza da sua vinculação.



Número de funcionários.
Instituições dependentes com participação direta do CaixaBank.
Instituições dependentes com participação indireta do CaixaBank.
Nota: Incluem-se as instituições mais relevantes pela sua contribuição para o Grupo, excluindo-se as operações de natureza acionista (dividendos) e operação extraordinária.

245

Sociedades afetas a indexação	Natureza da indexação
CaixaBank ⟷ FBLC + CriteriaCaixa	O CaixaBank presta ao Grupo FBLC (CriteriaCaixa incluída) determinados serviços de intermediação financeira, abrangidos no Protocolo Interno de Relações assumido pelas partes.
CaixaBank ⟷ FBLC + CriteriaCaixa; Atividade de negócio; Apoio ao negócio	A CaixaBank, S.A. é a matriz do grupo fiscal do imposto sobre sociedades em relação à maioria das instituições dependentes do grupo consolidável com residência fiscal em Espanha. O grupo fiscal incorpora a CriteriaCaixa e a Fundación Bancaria "la Caixa", de acordo com a legislação em vigor.
CaixaBank ⟷ Atividade de negócio; Apoio ao negócio	O CaixaBank intermedeia total ou parcialmente a operativa financeira das instituições do seu grupo consolidável e financia as suas atividades. Além disso, o CaixaBank mantém em carteira emissões de carácter prudencial do BPI, no quadro da gestão da liquidez conjunta do Grupo.
CaixaBank ⟷ Atividade de negócio	O CaixaBank beneficia de comissões dos serviços das suas filiais e associadas comercializados através da sua rede em Espanha.
Banco BPI ⟷ BPI Vida e Pensões; BPI Gestão de Ativos; Companhia de Seguros Allianz Portugal; Unicre; Cosec	O BPI beneficia de comissões de comercialização dos serviços comercializados através da sua rede em Portugal. Além disso, intermedeia total ou parcialmente a operação financeira das referidas instituições e financia a sua atividade.
IT Now ⟷ Silk Aplicaciones ⟷ FBLC + CriteriaCaixa; Atividade de negócio	IT Now (*joint Venture* entre el Gurpo e IBM) presta à Silk Aplicaciones serviços de desenvolvimento tecnológico e informático. Por sua vez, a Silk Aplicaciones presta serviços informáticos ao Grupo FBLC (incluindo a CriteriaCaixa) e às restantes filiais do Grupo CaixaBank.
CaixaBank Business Intelligence; CaixaBank Digital Business ⟷ CaixaBank	CaixaBank Business Intelligence presta serviços de desenvolvimento de projetos digitais.
CaixaBank Operational Services; CaixaBank Facilities Management ⟷ FBLC + CriteriaCaixa; CaixaBank; Atividade de negócio; Apoio ao negócio	CaixaBank Operational Services y CaixaBank Facilities Management prestam às entidades do coletivo identificado, serviços de *backoffice* administrativos e serviços de gestão de obras, manutenção, logística e compras, respetivamente.
VidaCaixa ⟷ CaixaBank	O CaixaBank tem externalizado na VidaCaixa certos compromissos com funcionários.
Silc immobles ⟷ CaixaBank	A Silc immobles mantém a propriedade e realiza a manutenção dos centros de processamento de dados, os quais estão alocados ao CaixaBank.
Building Center ⟷ CaixaBank; Atividade de negócio; Apoio ao negócio	A Building Center é a proprietária de imóveis que se encontram alocados a filiais do Grupo e pelos quais beneficia de arrendamento. Além disso, a Building Center presta serviços de gestão de determinados ativos do CaixaBank pelos quais beneficia de uma comissão.
Coral Homes + Servihabitat ⟷ Building Center ⟷ CaixaBank	A Servihabitat presta serviços de servicing da carteira imobiliária da Building Center. Além disso, a Servihabitat beneficia de comissões de comercialização pela venda através dos seus canais de imóveis propriedade da Building Center e do CaixaBank.

As operações entre empresas do grupo formam parte do tráfego regular e realizam-se em condições de mercado.

As operações mais significativas realizadas nos exercícios 2020, 2019 e 2018 entre as empresas do grupo, adicionais ou complementares às mencionadas nas anteriores notas desta demonstração, são as seguintes:

- CaixaBank Payments & Consumer:

  A 31 de janeiro de 2019, o Conselho de Administração do CaixaBank, acionista único tanto da CaixaBank Consumer Finance como da CaixaBank Payments, acordou por unanimidade realizar uma reorganização societária com a finalidade de centralizar a atividade de emissão e gestão de cartões, prestação de serviços de pagamento e crédito ao consumo do Grupo CaixaBank.

  A reorganização implicou a fusão por absorção da CaixaBank Payments (como entidade incorporada) por parte da CaixaBank Consumer (como sociedade incorporante), mediante a transmissão em bloco do património da primeira em benefício da segunda, que adquiriu em consequência, por sucessão universal, todos os direitos e obrigações da Sociedade Incorporada e a extinção sem liquidação da Sociedade Incorporada.

  A sociedade resultado desta fusão passa a denominar-se CaixaBank Payments & Consumer E.F.C., E.P., S.A (doravante, CaixaBank Payments & Consumer). O ato de fusão inscreveu-se no Registo Comercial de Madrid a 25 de julho de 2019.

  Como consequência desta fusão, realizou-se a seguinte reordenação do limite societário, sem ter nenhum impacto no balanço nem na conta de lucros e perdas do Grupo:

  - A Promo Caixa, CaixaBank Payments & Consumer subscreveu um contrato de compra-venda de 100% do capital social da PromoCaixa, titularidade do CaixaBank, por um preço total de 212 milhões de euros.
  - A Comercia Global Payments, CaixaBank Payments & Consumer subscreveu um contrato de compra-venda de 49% do capital social da Comercia Global Payments, titularidade do CaixaBank por um preço total de 585 milhões de euros.

- Em agosto de 2018 realizou-se o encerramento da operação, assinada em dezembro de 2017, da venda do negócio de aquisição (Terminal Ponto de Venda) do Banco BPI à Comercia Global Payments, registando-se um lucro de 58 milhões de euros na rubrica «Lucros e perdas com o desreconhecimento de ativos não financeiros, líquidos» da demonstração dos resultados consolidados anexa.

As operações mais relevantes de 2020, 2019 e 2018 com o acionista significativo complementares às mencionadas nas anteriores notas desta demonstração, são as seguintes:

- A 31 de dezembro de 2020, 2019 e 2018, a CriteriaCaixa mantém derivados com o CaixaBank para cobrir as taxas de juro de empréstimos bancários bilaterais, por um valor nominal de 202, 846 e 1.100 milhões de euros, respetivamente. A 31 de dezembro de 2020, 2019 e 2018, o justo valor do dito derivado ascende a 2, 10 e 13 milhões de euros, respetivamente.
- À data 7 de outubro de 2019 formalizou-se a venda à Fundação Bancária "la Caixa" de duas parcelas residenciais e uma parcela de equipamentos propriedade do CaixaBank. O preço de venda foi de 12,1 milhões de euros, gerando-se um lucro na venda de 5,8 milhões de euros.

Descrição das relações com a CriteriaCaixa e a Fundação Bancária "la Caixa"

A Fundação Bancária "la Caixa", CriteriaCaixa e CaixaBank mantêm um Protocolo Interno de Relações disponível na página web da CaixaBank, cuja última modificação foi subscrita em 2018, e que regula os mecanismos e critérios de relação entre o CaixaBank e a Fundação Bancária "la Caixa" e CritériaCaixa, particularmente nos seguintes âmbitos: i) gestão das operações vinculadas, estabelecendo mecanismos para evitar conflitos de interesses; e ii) regulação dos fluxos de informação necessários para o cumprimento das obrigações de informação em matéria comercial e de supervisão.

A última modificação do Protocolo Interno de Relações foi consequência da decisão do Conselho do Banco Central Europeu, de 26 de setembro de 2017, de cessar a supervisão da CriteriaCaixa, sendo o grupo obrigado o liderado pela CaixaBank. Em consequência, a CriteriaCaixa deixou de ser considerada uma sociedade financeira mista ao ter cumprido com as condições estabelecidas pelo BCE para a desconsolidação para fins prudenciais da CriteriaCaixa no CaixaBank.

42. Outros requisitos de informação

42.1. Meio ambiente

Não existe risco de natureza ambiental significativo devido à atividade do Grupo, e, portanto, não é necessário incluir nenhuma discriminação específica no documento de informação ambiental (Ordem do Ministério da Justiça JUS/471/2017). Adicionalmente, não existem montantes no imobilizado material no Grupo que estejam afetados por algum aspeto ambiental.

O Grupo integra o compromisso pelo respeito e a proteção do meio ambiente na gestão do negócio, seus projetos, produtos e serviços (ver o ponto correspondente no Relatório de Gestão anexo).

Em 2020, o Grupo não foi objeto de multas ou sanções relevantes relacionadas com o cumprimento da legislação ambiental.

42.2. Serviços de atendimento ao cliente

O CaixaBank dispõe de um Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) encarregue de atender e resolver queixas e reclamações de clientes. É um serviço separado dos serviços comerciais e atua com independência de critério tendo por base o regulamento de proteção dos clientes de serviços financeiros.

Da análise pormenorizada das reclamações e, em particular, dos relatórios emitidos pelos Serviços de Reclamações dos Supervisores durante 2020, detetaram-se pontos de melhoria nas políticas, procedimentos e documentos destinados à comercialização de produtos e serviços do CaixaBank e do seu Grupo que deram lugar à elaboração de 16 propostas de melhoria por parte do Serviço de Atendimento ao Cliente.

O tempo de resolução em 2020 é de 23 dias úteis, sendo que, em 2019, era de 24 dias úteis.

RECLAMAÇÕES RECEBIDAS

(Número de reclamações)

	2020	2019	2018
ATENDIDAS PELO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE E CONTACT CENTER CLIENTES (CCC)	119.361	75.766	83.124
Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) e Contact Center Clientes (CCC)	119.361	75.722	83.093
Provedor do Cliente (PC) (*)		44	31
QUEIXAS E RECLAMAÇÕES FORMULADAS POR TELEFONE	13.533	10.993	11.415
Contact Center Clientes (CCC)	13.533	10.993	11.415
APRESENTADAS AOS SERVIÇOS DE RECLAMAÇÕES DOS SUPERVISORES	1.598	1.322	2.151
Banco de Espanha	1.350	1.116	1.900
Comissão Nacional do Mercado de Valores	82	85	81
Direção Geral de Seguros e Planos de Pensões	166	121	170

O número de relatórios ou resoluções emitidas pelos serviços de atendimento ao cliente e os serviços de reclamações dos supervisores, são os seguintes:

RELATÓRIOS EMITIDOS PELOS SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO CLIENTE E SERVIÇOS DE RECLAMAÇÃO DE SUPERVISORES

	SAC E AC			BANCO DE ESPANHA			CNMV			DGS		
TIPO DE RESOLUÇÃO	2020	2019	2018	2020	2019	2018	2020	2019	2018	2020	2019	2018
Favoráveis ao queixoso	54.791	34.811	24.032	179	193	318	22	18	23	15		4
Favoráveis à instituição	35.085	25.592	45.502	160	163	187	19	17	20	13	34	22
Buscas				232	223	356	6	13	14	-	2	1
Outros (não admitida/sem pronunciamento)	19.963	12.107	9.919									
TOTAL	109.839	72.510	79.453	571	579	861	47	48	57	28	36	27

42.3. Filiais

Em seguida detalham-se as filiais do Grupo:

ESCRITÓRIOS DO GRUPO

(Número de filiais)

	2020	2019	2018
Espanha	3.786	4.118	4.608
Estrangeiro	429	484	502
TOTAL	4.215	4.602	5.110

43. Demonstração de fluxos de caixa

Em seguida, detalham-se as principais variações de fluxos de caixa, correspondentes ao exercício, repartidas segundo a sua natureza:

- Atividades de exploração (37.562 milhões de euros): Explica-se principalmente pelo incremento dos depósitos recebidos do BCE e pelo aumento da poupança à luz da rubrica de passivos financeiros de custo amortizado, parcialmente compensado pelo fluxo gerado pelo incremento do crédito aos clientes na rubrica de ativos financeiros pelo custo amortizado.
- Atividades de investimento (484 milhões de euros): Inclui o numerário cobrado na venda de 29% no capital social da empresa Comercia Global Payments, Entidade de Pagamento, S.L. ao Grupo Global Payments por um preço de 493 milhões de euros, assim como o efeito das cobranças e pagamentos por venda e aquisição de ativos fixos.
- Atividades de financiamento (-1.540 milhões de euros): Procede dos fluxos de caixa derivados das emissões (3.731 milhões de euros) e amortizações de instrumentos de dívida ou de capital próprios (4.736 milhões de euros), assim como os dividendos pagos (418 milhões de euros) no exercício.

Anexo 1 - Participações do CaixaBank em sociedades subsidiárias do Grupo CaixaBank

(Milhares de euros)

(1 / 2)

DENOMINAÇÃO SOCIAL	ATIVIDADE	DOMICÍLIO	% PARTICIPAÇÃO DIRETA	% PARTICIPAÇÃO TOTAL	CAPITAL SOCIAL	RESERVAS	RESULTADOS	CUSTO DA PARTICIPAÇÃO DIRETA (LÍQUIDO)
Abside Capital SICAV S.A. (*)	SICAVs	Madrid-Espanha	90,96	90,96	1.546	-	-	1.200
Alicante Capital SICAV S.A. (*)	SICAVs	Madrid-Espanha	99,99	99,99	2.555	(786)	(16)	1.278
Aris Rosen, S.A.U.	Serviços	Barcelona-Espanha	100,00	100,00	15	405	(24)	401
Arquitrabe Activos, S.L.	Holding de participações	Barcelona-Espanha	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)	Gestão de ativos	Suíça	-	100,00	3.000	9.382	2.181	-
BPI Gestão de Activos - Sociedade Gestora de Fundos de Investimento Mobiliário, S.A.	Gestora de instituições de investimento coletivo	Portugal	-	100,00	2.500	14.509	4.363	-
BPI Vida e Pensões - Companhia de Seguros, S.A.	Seguros de vida e gestão de fundos de pensões	Portugal	-	100,00	76.000	61.142	3.568	-
BPI, Incorporated (3)	Banca	EUA	-	100,00	5	854	(5)	-
BuildingCenter, S.A.U.	Holding de ativos imobiliários	Madrid-Espanha	100,00	100,00	2.000.060	(42.352)	(209.600)	2.192.195
Caixa Capital Biomed S.C.R. S.A.	Sociedade de capital de risco	Barcelona-Espanha	90,91	90,91	1.200	2.188	(61)	2.933
Caixa Capital Fondos Sociedad De Capital Riesgo S.A.	Sociedade de capital de risco	Madrid-Espanha	100,00	100,00	1.200	14.912	1.832	14.934
Caixa Capital Micro SCR S.A.	Sociedade de capital de risco	Madrid-Espanha	100,00	100,00	1.200	345	379	1.254
Caixa Capital Tic S.C.R. S.A.	Sociedade de capital de risco	Barcelona-Espanha	80,65	80,65	1.209	4.058	1.199	4.988
Caixa Corp, S.A.	Holding de ações	Barcelona-Espanha	100,00	100,00	361	351	(0)	585
Caixa Emprendedor XXI, S.A.U.	Fomento de atividades financeiras e empreendedoras	Barcelona-Espanha	100,00	100,00	1.007	17.654	(72)	17.954
Caixabank Asset Management Luxembourg, S.A.	Gestora de instituições de investimento coletivo	Luxemburgo	-	100,00	150	3.738	199	-
CaixaBank Asset Management, SGIIC, S.A.U. (4)	Gestora de instituições de investimento coletivo	Madrid-Espanha	100,00	100,00	86.310	(48.945)	92.907	111.351
CaixaBank Brasil Escritório de Representaçao Ltda. (1)	Escritório de representação	Brasil	100,00	100,00	1.200	2.338	285	345
Caixabank Business Intelligence, S.A.U.	Desenvolvimento de projetos digitais	Barcelona-Espanha	100,00	100,00	100	1.199	318	1.200
CaixaBank Equipment Finance, S.A.U.	Locação de veículos e bens de equipamento	Madrid-Espanha	-	100,00	10.518	38.927	2.245	-
CaixaBank Facilities Management, S.A.	Gestão de obras, manutenção, logística e compras	Barcelona-Espanha	100,00	100,00	1.803	1.871	849	2.053
Caixabank NEX, S.A.U.	Gestão de canais eletrónicos	Valencia-Espanha	100,00	100,00	13.670	9.911	4.089	21.144
CaixaBank Notas Minoristas, S.A.U.	Financeira	Madrid-Espanha	100,00	100,00	60	1.607	48	4.478
Caixabank Operational Services, S.A.	Serviços especializados de *backoffice* de administração	Barcelona-Espanha	100,00	100,00	1.803	19.517	2.055	9.579
Caixabank Payments & Consumer, E.F.C., E.P., S.A.	Financiamento ao consumo	Madrid-Espanha	100,00	100,00	135.156	1.072.559	385.590	1.571.634
Caixabank Titulizacion S.G.F.T., S.A.	Gestora de sociedades de titularização	Madrid-Espanha	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.	Exploração de bens móveis e imóveis	Barcelona-Espanha	-	100,00	120	510	(1)	-
Coia Financiera Naval, S.L.	Prestação de serviços financeiros e de intermediação no sector naval	Madrid-Espanha	76,00	76,00	3	7	52	2

PARTICIPAÇÕES DO CAIXABANK EM SOCIEDADES SUBSIDIÁRIAS DO GRUPO CAIXABANK

(Milhares de euros)

(2 /2)

DENOMINAÇÃO SOCIAL	ATIVIDADE	DOMICÍLIO	% PARTICIPAÇÃO DIRETA	% PARTICIPAÇÃO TOTAL	CAPITAL SOCIAL	RESERVAS	RESULTADOS	CUSTO DA PARTICIPAÇÃO DIRETA (LÍQUIDO)
Corporación Hipotecaria Mutual, E.F.C., S.A.	Crédito hipotecário	Madrid-Espanha	100,00	100,00	3.005	73.645	(2.389)	71.987
El Abra Financiera Naval, S.L.	Prestação de serviços financeiros e de intermediação no sector naval	Madrid-Espanha	76,00	76,00	3	34	(10)	2
Estugest, S.A.	Atividades de gestão e serviços	Barcelona-Espanha	100,00	100,00	661	163	(1)	781
Grupo Aluminios de Precisión, S.L.U. (*)	Fundição de alumínio em moldes de areia	Burgos-Espanha	100,00	100,00	7.500	19.601	213	3.360
HipoteCaixa 2, S.L.	Sociedade gestora de créditos hipotecários	Barcelona-Espanha	100,00	100,00	3	61.769	50	61.797
Hiscan Patrimonio, S.A.	Holding de participações	Barcelona-Espanha	100,00	100,00	46.867	115.994	13.907	176.797
ImaginTech, S.A.	Negócio digital	Barcelona-Espanha	99,99	100,00	60	1.805	225	1.858
Inter Caixa, S.A.	Serviços	Barcelona-Espanha	99,99	100,00	16	24	(4)	47
Inversiones Coridith SICAV S.A. (*)	SICAVs	Madrid-Espanha	99,95	99,95	2.515	(742)	(18)	1.257
Inversiones Corporativas Digitales, S.L.	Holding de participações	Barcelona-Espanha	-	100,00	3	(3.065)	6	-
Inversiones Inmobiliarias Teguise Resort, S.L.	Hotéis e alojamentos similares	Las Palmas-Espanha	60,00	60,00	7.898	11.335	(1.065)	8.618
Líderes de Empresa Siglo XXI, S.L.	Segurança privada de bens e pessoas	Barcelona-Espanha	100,00	100,00	378	812	311	753
Negocio de Finanzas e Inversiones II, S.L.	Financeira	Barcelona-Espanha	100,00	100,00	6	442	(2)	448
Nuevo Micro Bank, S.A.U.	Financiamento de microcréditos	Madrid-Espanha	100,00	100,00	90.186	257.912	5.405	90.186
PremiaT Comunidad Online, S.L.	Comercialização de plataforma *cashless*	Barcelona-Espanha	-	100,00	100	1.012	(181)	-
PromoCaixa, S.A.	Comercialização de produtos	Barcelona-Espanha	-	100,00	60	(9.104)	17.956	-
Puerto Triana, S.A.U.	Promoção imobiliária especializada em centros comerciais	Sevilla-Espanha	100,00	100,00	124.290	4.694	(9.509)	119.475
Sercapgu, S.L.	Holding de participações	Barcelona-Espanha	100,00	100,00	4.230	(203)	(19)	632
Silc Immobles, S.A.	Exploração, gestão e administração de imóveis	Madrid-Espanha	-	100,00	40.070	107.260	182	-
Silk Aplicaciones, S.L.U.	Prestação de serviços informáticos	Barcelona-Espanha	100,00	100,00	15.003	100.710	915	176.211
Sociedad de Gestión Hotelera de Barcelona, S.L.	Operações com bens imóveis	Barcelona-Espanha	-	100,00	8.144	10.815	(1.740)	-
Telefónica Consumer Finance E.F.C., S.A.	Financiamento ao consumo	Madrid-Espanha	-	50,00	5.000	28.781	677	-
Unión de Crédito para la Financiación Mobiliaria e Inmobiliaria, E.F.C., S.A.U.	Empréstimos hipotecários	Madrid-Espanha	100,00	100,00	53.383	3.553	2.831	51.501
VidaCaixa Mediació, Sociedad de Agencia de Seguros Vinculada, S.A.U.	Agência de seguros	Madrid-Espanha	-	100,00	60	3.220	258	-
VidaCaixa, S.A. de Seguros y Reaseguros Sociedad Unipersonal	Seguros diretos de vida, resseguros e gestão de fundos de pensões	Madrid-Espanha	100,00	100,00	1.347.462	(39.445)	844.484	2.251.712

(*) Sociedades consideradas como ativos não correntes em venda.
(1) Todos os dados exceto o custo estão expressos em moeda local: Real brasileiro (milhares).
(2) Todos os dados exceto o custo estão expressos em moeda local: Franco suíço (milhares).
(3) Todos os dados exceto o custo estão expressos em moeda local: Dólar EUA (milhares).
(4) O número de reservas da referida sociedade inclui dividendo por conta.
Nota: A informação das sociedades que não cotizam em Bolsa corresponde aos últimos dados disponíveis (reais ou estimados) no momento de redigir esta demonstração.

Anexo 2 – Participações do CaixaBank em acordos e empreendimentos conjuntos do Grupo CaixaBank

(1 / 1)

(Milhares de euros)

DENOMINAÇÃO SOCIAL	ATIVIDADE	DOMICÍLIO	% PARTICIPAÇÃO DIRETA	% PARTICIPAÇÃO TOTAL	ATIVO	PASSIVO	RECEITAS ORDINÁRIAS	CAPITAL SOCIAL	RESERVAS	RESULTADOS	RESULTADO INTEGRAL TOTAL	CUSTO DA PARTICIPAÇÃO DIRETA (LÍQUIDO)	DIVIDENDOS VENCIDOS PELA PARTICIPAÇÃO 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 pagamento	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)	Holding de valores	Navarra-Espanha	33,33	66,67	14.545	8.758	-	11.879	(5.355)	(737)	(737)	-	-
Payment Innovation HUB, S.A.	Meios de pagamento	Barcelona-Espanha	-	50,00	1.018	91	1.720	60	531	336	336	-	-
Vivienda Protegida y Suelo de Andalucía, S.A.	Promoção Imobiliária	Sevilha-Espanha	-	50,00	4.392	7.126	98	60	(2.715)	(79)	(79)	-	-

(L) Sociedades em liquidação

(1) Todos os dados exceto o custo e o dividendo estão expressos em moeda local: Real brasileiro (milhares).

Nota: A informação das sociedades corresponde aos últimos dados disponíveis (reais ou estimados) no momento de redigir esta demonstração.

Anexo 3 – Participações em sociedades associadas do CaixaBank

(Milhares de euros)

(1 / 2)

DENOMINAÇÃO SOCIAL	ATIVIDADE	DOMICÍLIO	% PARTICIPAÇÃO DIRETA	% PARTICIPAÇÃO TOTAL	ATIVO	PASSIVO	RECEITAS ORDINÁRIAS	CAPITAL SOCIAL	RESERVAS	RESULTADOS	RESULTADO INTEGRAL TOTAL	CUSTO DA PARTICIPAÇÃO DIRETA (LÍQUIDO)	DIVIDENDOS VENCIDOS PELA PARTICIPAÇÃO TOTAL
Abaco Iniciativas Inmobiliarias, S.L. En liquidación (L)	Promoção imobiliária	Sevilha-Espanha	-	40,00	11.515	46.318	-	13.222	(47.155)	(870)	(870)	-	-
Ape Software Components S.L.	Atividades de programação informática	Barcelona-Espanha	-	25,22	3.381	3.119	2.258	12	449	(198)	(198)	-	-
Banco Comercial de Investimento, S.A.R.L. (2)	Banca	Moçambique	-	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.	Meios de portagem eletrónica	Madrid-Espanha	-	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)	Financiamento de automóveis	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.	Instituição de pagamento	Madrid-Espanha	-	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.	Serviços imobiliários	Madrid-Espanha	-	20,00	4.168.107	131.986	548.660	270.774	3.825.757	(60.410)	(60.410)	-	-
Drembul, S.L.	Promoção imobiliária	Logronho-Espanha	-	25,00	43.389	5.889	34.337	30	8.085	11.263	11.263	-	1.876
Ensanche Urbano, S.A.	Promoção imobiliária	Castellón-Espanha	-	49,30	37.323	68.299	179	9.225	(39.624)	(576)	(576)	-	-
Erste Group Bank AG (C)	Banca	Áustria	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 participações	Girona-Espanha	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 pagamento	Luxemburgo	-	49,00	30.147	24	-	13	30.159	(48)	(48)	-	-
Global Payments Moneytopay, EDE, S.L.	Instituição de pagamento	Madrid-Espanha	-	49,00	130.928	121.308	9.840	1.350	5.855	2.415	2.415	-	-
Guadapelayo, S.L. En Liquidación (L)	Promoção imobiliária	Madrid-Espanha	-	40,00	312	4.998	-	1.981	(6.617)	(50)	(50)	-	-
Inter-Risco – Sociedade de Capital de Risco, S.A.	Capital de risco	Portugal	-	49,00	1.067	322	1.098	400	458	(112)	(112)	-	-
Ircio Inversiones, S.L. En Liquidación (L)	Promoção imobiliária	Burgos-Espanha	35,00	35,00	2.128	7.359	-	675	(5.907)	(0)	(0)	-	-
IT Now, S.A.	Serviços relativos a projetos tecnológicos-informáticos	Barcelona-Espanha	39,00	49,00	142.363	137.033	258.083	3.382	1.009	939	939	1.323	-
Justinmind, S.L.	Desenvolvimento de sistemas informáticos	Barcelona-Espanha	-	16,98	1.499	919	700	5	47	(304)	(304)	-	-
Nlife Therapeutics, S.L.	Investigação e desenvolvimento em biotecnologia	Granada-Espanha	-	37,18	13.245	10.096	1.928	6.930	(3.974)	(1.003)	(1.003)	-	-
Numat Medtech, S.L.	Outros tipos de investigação e desenvolvimento em ciências naturais e técnicas	Palma-Espanha	-	17,86	845	506	5	7	651	(414)	(414)	-	-

PARTICIPAÇÃO DO CAIXABANK EM SOCIEDADES ASSOCIADAS DO GRUPO CAIXABANK

(Milhares de euros)

(2 / 2)

DENOMINAÇÃO SOCIAL	ATIVIDADE	DOMICÍLIO	% PARTICIPAÇÃO DIRETA	% PARTICIPAÇÃO TOTAL	ATIVO	PASSIVO	RECEITAS ORDINÁRIAS	CAPITAL SOCIAL	RESERVAS	RESULTADOS	RESULTADO INTEGRAL TOTAL	CUSTO DA PARTICIPAÇÃO DIRETA (LÍQUIDO)	DIVIDENDOS DERIVADOS DA PARTICIPAÇÃO TOTAL
Parque Científico y Tecnológico de Córdoba, S.L.	Exploração e gestão parque científico	Córdoba-Espanha	15,58	35,69	29.901	19.733	239	23.422	(17.643)	(232)	(232)	-	-
Peñíscola Green, S.L.	Promoção imobiliária	Castellón-Espanha	-	33,33	11.740	4.856	-	12.000	(5.116)	(0)	(0)	-	-
Portic Barcelona, S.A.	Outros Serviços relacionados com as tecnologias de informação e comunicação	Barcelona-Espanha	-	25,81	2.306	260	2.202	291	1.733	23	23	-	-
Redsys Servicios de Procesamiento, S.L.	Meios de pagamento	Madrid-Espanha	-	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 não vida	Madrid-Espanha	-	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.	Meios de pagamento	Madrid-Espanha	-	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.	Meios de pagamento	Madrid-Espanha	-	18,11	400.526	395.847	7.912	240	4.011	428	428	-	-
Sociedad de Procedimientos de Pago, S.L.	Entidade de pagamento	Madrid-Espanha	-	22,92	7.809	5.784	12.822	2.346	(305)	(17)	(17)	-	-
Societat Catalana per a la Mobilitat S.A.	Desenvolvimento e implantação do projeto T-mobilitat	Barcelona-Espanha	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-Espanha	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.	Emissão de cartões	Portugal	-	21,01	368.375	258.239	141.460	10.000	67.995	23.919	23.919	-	-
Zone2Boost, S.L.	Holding para aquisição de negócios	Barcelona-Espanha	-	40,00	2.054	31	165	3	2.332	(312)	(312)	-	-

(L) Sociedades em liquidação,
(C) Sociedades que cotizam em Bolsa: Últimos dados públicos disponíveis no momento de redigir esta demonstração.
(1) Todos os dados exceto o custo e o dividendo estão expressos em moeda local: Real brasileiro
(2) Todos os dados exceto o custo e o dividendo estão expressos em moeda local: Metical de Moçambique (milhares)
(3) Todos os dados exceto o custo estão expressos em moeda local: Renminbi (milhares)
Nota: A informação das sociedades que não cotizam em Bolsa corresponde aos últimos dados disponíveis (reais ou estimados) no momento de redigir esta demonstração.

Anexo 4 – Outras explicitações fiscais

Rendas abrangidas pela dedução prevista no artigo 42 do Texto Consolidado da Lei do Imposto sobre Sociedades aprovado pelo Decreto Real Legislativo 4/2004, de 5 de março (Disposição transitória vigésima quarta da Lei 27/2014, do Imposto sobre sociedades):

DEDUÇÕES DO IMPOSTO SOBRE SOCIEDADES POR REINVESTIMENTO DE LUCROS
(Milhares de euros)

	GRUPO CAIXABANK			
EXERCÍCIO	RENDA ABRANGIDA	BASE DEDUÇÃO	DEDUÇÃO ACREDITADA (1)	ANO REINVESTIMENTO
2013	68	68	8	2013
2014	298	298	36	2014
2015	18	18	2	2015
2016	13	13	2	2015

(1) Existem deduções pendentes de aplicar por falta de cota na declaração consolidada.

Os reinvestimentos efetuam-se em valores de renda variável, que outorguem uma participação superior a 5%, e em imobilizações corpóreas, incorpóreo e investimentos imobiliários afetos à atividade.

Anexo 5 - Notificações sobre aquisição e venda de participações no capital no exercício de 2020

(Artigo 155 da Lei de Sociedades de Capital e artigo 125 do Texto Consolidado da Lei do Mercado de Valores).

À data de 12 de março de 2020, o Caixabank realizou uma comunicação de relações estreitas por força do contrato, nesse mesmo dia, de um e*quity swap* sobre 1.366.983 de ações da Telefónica, S.A. Mediante este instrumento financeiro, a Caixabank,S.A. efetua uma cobertura pelo justo valor das ações subjacentes ao preço unitário acordado.

No dia 19 de março de 2020 a Caixabank, S.A. realizou uma comunicação de relações estreitas pelo cancelamento com liquidação sobre diferenças de um *equity swap* sobre 51.921.316 de ações da Telefónica, S.A de que se comunicou a contratação a 15 de julho de 2019.

Adicionalmente, a 19 de março de 2020, a Caixabank, S.A realizou uma comunicação de relações estreitas pelo cancelamento com liquidação sobre diferenças do *equity swap* sobre 1.366.983 ações da Telefónica, S.A de que se comunicou a contratação a 12 de março de 2020.

No dia 25 de junho de 2020 registou-se na CNMV uma comunicação do CaixaBank, S.A. na qual se informava da diminuição dos limiares estabelecidos de 3% como consequência do processo de restruturação da Deoleo, S.A., a redução do seu anterior capital social a zero e uma posterior ampliação de capital. O CaixaBank, como titular naquele momento de uma participação direta e indireta (através da sua sociedade controlada Hiscan Patrimonio, S.A.) de 4,1014% do anterior capital social da Deoleo, recebeu 57.618.350 de direitos de subscrição preferencial que foram vendidos na sua totalidade e, como consequência, não apareceram na subscrição da ampliação de capital nem a CaixaBank, S.A. nem a Hiscan Patrimonio, S.A., deixando de ser participantes significativos da sociedade.

À data de 14 de julho de 2020 registou-se na CNMV uma comunicação da Caixabank, S.A na qual se informava da diminuição dos limiares estabelecidos de 5% na Telefónica, S.A. No quadro da operação de aumento de capital mediante *scrip dividend* desta sociedade, a CaixaBank, S.A recebeu 259.611.788 direitos que foram vendidos na sua totalidade, diluindo-se a sua participação na Telefónica até alcançar 4,879%.

257 conf

Anexo 6 – Relatório bancário anual

Em cumprimento do disposto no artigo 87 da Lei 10/2014, de 26 de junho, de ordenação, supervisão e solvência de instituições de crédito, as instituições de crédito têm a obrigação de publicar, especificando por países onde estejam estabelecidas, determinada informação em base consolidada correspondente ao último exercício encerrado. Em virtude do exposto, detalha-se em seguida a informação requerida:

A Denominação, natureza e localização geográfica da atividade

Na Nota 1.1 das Contas Anuais consolidadas do Grupo CaixaBank detalha-se a denominação, natureza e localização geográfica da atividade.

Nos Anexos 1, 2 e 3 das Contas Anuais consolidadas do Grupo CaixaBank detalham-se as instituições subsidiárias, empreendimentos conjuntos e associadas, respetivamente, que configuram o Grupo CaixaBank.

No Anexo 5 informa-se das notificações sobre aquisição e venda de participações no capital no exercício de 2020, de acordo com o artigo 155 da Lei de Sociedades de Capital e o artigo 125 do Texto Consolidado da Lei do Mercado de Valores.

B Volume de negócio

A CaixaBank, SA está estabelecida em Espanha e dispõe de 6 sucursais no estrangeiro, concretamente na Polónia, Marrocos, Reino Unido, Alemanha, França e Portugal.

Adicionalmente, o CaixaBank dispõe de 18 filiais de representação através dos quais não realiza atividade bancária, mas informa sobre os serviços da Instituição nas seguintes 16 jurisdições: Argélia, Austrália, Brasil, China (3), Chile, Colômbia, Egito, Emirados Árabes Unidos, Estados Unidos da América, Índia, Itália, Turquia, Peru, Singapura, África do Sul e Canadá.

O Banco BPI dispõe de 421 escritórios em Portugal.

Em seguida, mostra-se o volume de negócios da atividade por países, em base consolidada:

INFORMAÇÃO GEOGRÁFICA: DISTRIBUIÇÃO DAS RECEITAS ORDINÁRIAS PROCEDENTES DE CLIENTES *

(Milhões de euros)

	NEGÓCIO BANCÁRIO E DE SEGUROS			PARTICIPAÇÕES			BPI			TOTAL GRUPO CAIXABANK		
	2020	2019	2018	2020	2019	2018	2020	2019	2018	2020	2019	2018
Espanha	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
Polónia	20	21	15							20	21	15
Marrocos	9	7	5							9	7	5
Reino Unido	30	24	9							30	24	9
Alemanha	17	8								17	8	
França	18	9								18	9	
Angola				31	31					31	31	
Resultados de equivalência **				84	233	411				84	233	411
Restante			1				8	8	8	8	8	9
TOTAL RECEITAS	11.245	11.345	11.071	177	370	758	750	757	820	12.172	12.472	12.649

(*) Correspondem às seguintes rubricas da Conta de Lucros e Perdas Pública do Grupo CaixaBank, determinados com base na Circular 5/2014 do Banco de Espanha:

1. Receitas por juros
2. Receitas por dividendos
3. Resultados de instituições avaliadas pelo método da participação
4. Receitas por comissões
5. Lucros ou (-) perdas ao dar baixa de ativos e passivos financeiros não avaliados pelo justo valor através dos resultados, líquidos
6. Lucros ou (-) perdas por ativos y passivos financeiros detidos para negociação, líquidos
7. *Lucros ou* (-) perdas por ativos não destinados a negociação avaliados obrigatoriamente pelo justo valor através dos resultados, *líquidos*
8. Lucros ou (-) perdas por ativos y passivos financeiros designados pelo justo valor através dos resultados, líquidos
9. Lucros/perdas da contabilidade de coberturas, líquidos
10. Outras receitas de exploração
11. Receitas de ativos abrangidos por contratos de seguros e resseguros

(**) de participações associadas internacionais e outros. Corresponde, principalmente, aos resultados da colocação em equivalência das participações em entidades associadas internacionais, principalmente o Erste Group Bank (Áustria), Banco Comercial e de Investimento (Moçambique) e Banco de Fomento de Angola (no exercício 2018).

C Pessoal a tempo inteiro por países

O pessoal a tempo inteiro a 31 de dezembro de 2020, distribuída por países, é a seguinte:

PESSOAL A TEMPO INTEIRO POR PAÍSES

	31-12-2020	31-12-2019	31-12-2018
Espanha	30.421	30.615	32.364
Portugal	4.783	4.956	4.934
Polónia	20	18	18
Marrocos	27	24	22
Reino Unido	16	16	14
Alemanha	12	12	10
França	11	11	7
Suíça	19	21	22
Resto dos países – escritórios de representação	77	63	49
TOTAL PESSOAL A TEMPO INTEIRO	35.386	35.736	37.440

D Resultado bruto antes de impostos

O Resultado bruto antes de impostos em base consolidada do exercício de 2020 ascende a 1.600 milhões de euros (2.077 e 2.807 milhões de euros nos exercícios de 2019 e 2018, respetivamente), que inclui as receitas ordinárias procedentes das sucursais detalhadas no ponto b) anterior.

E **Impostos sobre os resultados**

A despesa líquida por imposto sobre os resultados em base consolidada do exercício de 2020 ascende a 219 milhões de euros (369 e 712 milhões de euros nos exercícios de 2019 e 2018, respetivamente) tal como se apresenta na conta de lucros e perdas consolidada das contas anuais.

Os pagamentos por impostos sobre resultados realizados no exercício de 2020 ascenderam a 169 milhões de euros, dos quais 150 milhões de euros foram pagos em Espanha, 5 milhões de euros em Portugal, 1 milhão de euros na Polónia, 2 milhões de euros na Suíça, 1 milhão de euros em Marrocos e 1 milhão de euros na Alemanha.

Os impostos sobre lucros efetivamente pagos no exercício em cada jurisdição incluem as liquidações definitivas derivadas dos pagamentos por conta e retenções inseridas, diluídas por sua vez nas devoluções cobradas pelo imposto sobre lucros no exercício corrente. Adicionalmente integra-se o resultado das liquidações por atas de inspeção que tenham sido efetivas no dito exercício.

Todas as receitas ordinárias obtidas pelo Grupo CaixaBank são objeto de tributação.

O montante dos pagamentos de caixa do imposto de sociedades não corresponde ao montante da despesa por imposto sobre lucros registado na conta de lucros e perdas consolidada. A causa principal desta divergência radica na diferente imputação temporal dos itens que definem o critério de apuramento e o de caixa em relação ao imposto sobre lucro.

F **Subvenções e ajudas públicas recebidas**

Durante o ano de 2020 o Grupo recebeu as seguintes subvenções ou ajudas públicas:

- Subvenção do Ministério da Indústria, Energia e Turismo, através da gerência do sector naval, em conceito de ajudas para a construção naval, pelo montante de 9 milhões de euros.
- Subvenção da Fundação Estatal para a Formação no Emprego por cumprir determinadas condições requeridas nos cursos de formação a empregados, pelo montante de 4 milhões de euros.

G **Indicadores e rácios**

Os indicadores e rácios relevantes indicam-se no ponto "Evolução resultados e atividade" do Relatório de Gestão do exercício de 2020. O rendimento sobre ativos do exercício 2020, calculado com o coeficiente entre o resultado líquido (ajustado pelo montante do cupão Additional Tier 1, depois de impostos registado em fundos próprios) e os ativos totais médios, dos últimos doze meses, foi de 0,3% (0,4% no exercício 2019 e 0,5% no exercício de 2018).

Anexo 7 – Conciliação de impactos da 1.ª aplicação da NIIF 9

Tal como se indica nesta mesma nota, no ponto "Bases de apresentação", o Grupo aplicou a NIIF 9 a partir de 1 de janeiro de 2019. Esta situação implicou mudanças na classificação e modificações valorativas sobre determinados itens do balanço a 31 de dezembro de 2019 com os impactos assinalados em seguida:

ATIVO - CONCILIAÇÃO DE IMPACTOS DA 1ª APLICAÇÃO DA NIIF 9
(Milhões de euros)

	BALANÇO A 31-12-2017	MODIFICAÇÃO DENOMINAÇÃO DE SECÇÕES	OUTRAS RECLASSI-FICAÇÕES	VARIAÇÕES DE VALOR	REFERRAL NA APLICAÇÃO NIIF 9 PARA ATIVIDADES DE SEGUROS (a)	BALANÇO 01-01-2018
Ativos financeiros detidos para negociação	10.597				(956)	9.641
Ativos financeiros designados pelo justo valor através dos resultados	6.500		(6)		(6.494)	
Ativos financeiros não destinados a negociação avaliados obrigatoriamente pelo justo valor através dos resultados	-		846	(25)		821
Instrumentos de capital próprio	-		249(d)	*35*		284
Valores representativos de dívida	-		147(b) (d)			147
Empréstimos e adiantamentos	-		450(b)	(60)		390
Ativos financeiros disponíveis para venda	69.555	(69.555) (d)				
Instrumentos de capital próprio	2.883	(2.883)				
Valores representativos de dívida	66.672	(66.672)				
Ativos financeiros pelo justo valor com outro resultado global	-	69.555 (d)	(303)(d)		(49.394)	19.858
Instrumentos de capital próprio	-	2.883	(243)			2.640
Valores representativos de dívida	-	66.672	(60)		(49.394)	17.218
Empréstimos e itens a cobrar	226.273	(226.273) (b)				
Valores representativos de dívida	2.576	(2.576)				
Empréstimos e adiantamentos	223.697	(223.697)				
Bancos centrais	5	(5)				
Instituições de crédito	7.374	(7.374)				
Clientes	216.318	(216.318)				
Investimentos detidos até ao Vencimento	11.085	(11.085) (c)				
Ativos financeiros pelo custo amortizado	-	237.358 (b)	(537)(b)	(768)	(1.075)	234.978
Valores representativos de dívida	-	13.661 (c)	(87)	10	(787)	12.797
Empréstimos e adiantamentos	-	223.697	(450)	(778)	(288)	222.181
Bancos centrais	-	5				5
Instituições de crédito	-	7.374			(288)	7.086
Clientes	-	216.318	(450)	(778) (f)		215.090
Ativos afetos ao negócio de seguros (Nota 17)	275				57.919	58.194
Ativos por impostos	11.005			243(g)		11.248
Outros ativos	2.505			2		2.507
TOTAL ATIVO	383.136	-	-(e)	(548)	-	382.588

PASSIVO - CONCILIAÇÃO DE IMPACTOS DA 1.ª APLICAÇÃO DA NIIF 9

(Milhões de euros)

	BALANÇO A 31-12-2017	MODIFICAÇÃO DENOMINAÇÃO DE SECÇÕES	OUTRAS RECLASSIFICA-ÇÕES	VARIAÇÕES DE VALOR	REFERRAL NA APLICAÇÃO NIIF 9 PARA ATIVIDADES DE SEGUROS (a)	BALANÇO A 01-01-2018
Passivos financeiros detidos para negociar	8.605					8.605
Passivos financeiros designados pelo justo valor através dps resultados	8.241				(8.241)	-
Depósitos	8.241				(8.241)	-
Clientes	8.241				(8.241)	-
Outros passivos financeiros	-					-
Passivos financeiros de custo amortizado	280.898					280.898
Derivados - contabilidade de coberturas	793					793
Alterações do justo valor dos elementos cobertos de uma carteira com cobertura do risco de taxa de juro	1.410					1.410
Passivos afetos ao negócio segurador	50.998				8.241	59.239
Provisões	3.491			8		3.499
Pensões e outras obrigações de prestações definidas pós-emprego	598					598
Outras retribuições aos empregados a longo prazo	1.223					1.223
Questões processuais e litígios por impostos pendentes	803					803
Compromissos e garantias concedidos	357			10 (f)		367
Restantes provisões	510			(2)		508
Passivos por impostos	1.417					1.417
Outros passivos	2.335					2.335
Passivos incluídos em grupos para alienação de elementos que se classificaram como detidos para venda	82					82
TOTAL PASSIVO	358.270			8		358.278

262

PATRIMÓNIO LÍQUIDO - CONCILIAÇÃO DE IMPACTOS DA 1.ª APLICAÇÃO DA NIIF 9

(Milhões de euros)

	BALANÇO A 31-12-2017	MODIFICAÇÃO DENOMINAÇÃO DE SECÇÕES	OUTRAS RECLASSIFI-CAÇÕES	VARIAÇÕES DE VALOR	REFERRAL NA APLICAÇÃO NIIF 9 PARA ATIVIDADES DE SEGUROS (a)	BALANÇO A 01-01-2018
FUNDOS PRÓPRIOS	**24.722**		**23**	**(561)**		**24.184**
Capital	5.981					5.981
Prémio de emissão	12.033					12.033
Outros elementos de património líquido	10					10
Lucros acumulados	6.038					6.038
Outras reservas	(594)		23 **(h)**	(561)		(1.132)
Menos: Ações próprias	(12)					(12)
Resultado do exercício atribuído aos proprietários da dominante	1.684					1.684
Menos: Dividendos provisórios	(418)					(418)
OUTRO RESULTADO GLOBAL ACUMULADO	**(290)**		**(23) (h)**			**(313)**
Elementos que não se reclassificarão em resultados	(402)		(447)			(849)
Elementos que podem reclassificar-se em resultados	112		424			536
INTERESSES MINORITÁRIOS (participações não dominantes)	**434**			**5**		**439**
Outro resultado global acumulado	26		(4)			22
Outros elementos	408		4	5		417
TOTAL PATRIMÓNIO LÍQUIDO	**24.866**	-	-	**(556)**		**24.310**
TOTAL PASSIVO E PATRIMÓNIO LÍQUIDO	**383.136**	-	-	**(548)**		**382.588**

a) De acordo com o estabelecido na Nota 1, em aplicação da modificação da NIIF 4 *Aplicação da NIIF 9 Instrumentos financeiros*, os detalhes da informação que se segue não consideram a alteração da política contabilística em relação aos investimentos das companhias seguradoras do Grupo, as quais ficam agrupadas na rubrica «Ativos afetos ao negócio segurador» do ativo do balanço e permanecem contabilizadas e avaliadas de acordo com a NIC 39.

Com o fim de facilitar a comparação da informação, também se reclassificaram os saldos das provisões técnicas correspondentes à Unit Link e Renda Vitalícia de Investimento flexível (parte gerida), de forma que fiquem incluídas na rubrica «Passivos afetos ao negócio segurador».

b) Os saldos classificados no capítulo «Empréstimos e itens a cobrar» reclassificam-se na rubrica «Ativos financeiros pelo custo amortizado», excetuando determinadas exposições que, pelas suas características, não se qualificam para serem classificadas pelo custo amortizado e que se reclassificam em «Ativos financeiros não destinados a negociação avaliados obrigatoriamente pelo justo valor através dos resultados».

c) Os saldos classificados na rubrica «Investimentos detidos até ao vencimento» reclassificam-se, na sua totalidade, na rubrica «Ativos financeiros pelo custo amortizado».

d) Os saldos classificados no capítulo «Ativos financeiros disponíveis para venda» reclassificam-se na rubrica «Ativos financeiros pelo justo valor com outro resultado global», excetuando determinados títulos, principalmente participações em fundos de investimento e de capital de risco, os quais se reclassificam na rubrica «Ativos financeiros não destinados a negociação avaliados obrigatoriamente pelo justo valor através dos resultados».

e) Como consequência da 1ª aplicação da NIIF 9 não se produziram reclassificações das categorias de justo valor pelo custo amortizado.

f) Corresponde-se com o impacto incremental sobre as correções de valor das exposições de custo amortizado derivado da alteração de política contabilística (ver Nota 14).

g) Efeito fiscal dos ajustamentos de valor indicados.

h) Como consequência da reclassificação de determinados instrumentos de património de «Ativos financeiros disponíveis para venda» para «Ativos financeiros não destinados a negociação avaliados obrigatoriamente pelo justo valor através dos resultados», os ajustamentos de avaliação existentes a 31 de dezembro de 2017, associados a estas posições, reclassificam-se da rubrica «Outro resultado global acumulado», no ponto «Outras reservas» dos fundos próprios.

Dada a impraticabilidade de fazer a estimativa retroativa do impacto da alteração de política contabilística da NIIF 9, o Grupo recorreu ao disposto no quadro normativo contabilístico com o fim de não reexpressar o balanço de abertura a 1 de janeiro de 2017 e a

demonstração de resultados do exercício 2017. Além disso, as discriminações a 31 de dezembro de 2017 de determinados itens do balanço referidos a instrumentos financeiros nesta demonstração não se reexpressaram, motivo pelo qual não é comparável com a informação referida a 31 de dezembro de 2018. Abaixo apresenta-se a classificação contabilística ao abrigo da Circular 4/2016 (determinado em base NIC 39) da atividade de crédito e suas coberturas juntamente com a correspondência ao abrigo da classificação da NIIF 9:

CONCILIAÇÃO DE MONTANTE BRUTO SEGUNDO CLASSIFICAÇÃO NIC 39 / NIIF 9
(Milhões de Euros)

	EMPRÉSTIMOS E ITEMS POR COBRAR - CLIENTES (CUSTO AMORTIZADO)			
	NORMAL/STAGE 1	STAGE 2	DUVIDOSO/STAGE 3	TOTAL
Saldo a 31-12-2017	**209.337**		**13.797**	**223.134**
Reclassificação de carteira:				
Para «Ativos financeiros não destinados a negociação avaliados obrigatoriamente pelo justo valor através dos resultados (*)	(450)		(15)	(465)
Transferências:				
De "normal" para	(15.663)	15.663		
De "duvidoso" para				
SALDO A 01-01-2018	193.224	15.663	13.782	222.669

CONCILIAÇÃO DAS COBERTURAS SEGUNDO CLASSIFICAÇÃO NIC 39 / NIIF 9
(Milhões de Euros)

	EMPRÉSTIMOS E ITEMS POR COBRAR - CLIENTES (CUSTO AMORTIZADO)			
	NORMAL/STAGE 1	STAGE 2	DUVIDOSO/STAGE 3	TOTAL
Saldo a 31-12-2017	**(1.412)**		**(5.404)**	**(6.816)**
Reclassificação de carteira:				
Para «Ativos financeiros não destinados a negociação avaliados obrigatoriamente pelo justo valor através dos resultados» (*)			15	15
Transferências:				
De "normal" a				
Ajustamento da correção de valor	163	(312)	(629)	(778)
SALDO A 01-01-2018	(972)	(589)	(6.018)	(7.579)

(*) Exposições em processo de venda que, pelo seu modelo de negócio, não cumprem os critérios normativos para serem classificadas pelo custo amortizado.



2020

Relatório de **Gestão Consolidado**

Documento interativo

CaixaBank

01 A Nossa Identidade

PÁG 4

- A CaixaBank em 2020 - Indicadores fundamentais e impacto na sociedade_5
- Feitos relevantes e significativos do exercício_8
- Carta do Presidente_11
- Carta do Diretor Executivo_12
- Materialidade_13
- Comportamento ético e responsável_20
- Ética e integridade_22
- Canal de consultas e denúncias_28
- Comercialização e comunicação responsáveis_30
- Transparência fiscal_33
- Objetivos de Desenvolvimento Sustentável_39
- Governança corporativa_43
- Boas práticas_44
- A propriedade_48
- A Administração_56
- Alta Direção_96
- Remuneração_102
- Modelo de negócio_105
- Gestão do risco_118
- Covid-19: resposta à emergência e contribuição para a recuperação_126

02 Linhas Estratégicas

PÁG 139

- Contexto e perspetivas 2021_140
- Oferecer a melhor experiência ao cliente_150
- Soluções a clientes_151
- Experiência do cliente e qualidade_163
- Acelerar a transformação digital para sermos mais eficientes e flexíveis_166
- Cibersegurança_167
- Tecnologia e digitalização_169
- Potenciar uma cultura centrada nas pessoas, ágil e colaborativa_173
- Plano de cultura corporativa_176
- Diversidade e igualdade de oportunidades_181
- Desenvolvimento profissional e compensação_189
- Experiência do empregado_193
- Alcançar uma rentabilidade atrativa, mantendo a solidez financeira_200
- Evolução resultados e atividade_200
- Liquidez e estrutura de financiamento_213
- Gestão do Capital_214
- Ratings_217
- Política de dividendos_217
- Ser referências na gestão responsável e compromisso com a sociedade_218
- Governança da Responsabilidade Corporativa_219
- Diálogo com os Grupos de Interesse_228
- Inclusão financeira_236
- Investimento socialmente responsável_247
- Estratégia ambiental_252
- Ação social e voluntariado_270

03 Relatório de Informação Não Financeira

PÁG 272

- Tabela de conteúdos Lei 11/2018, de informação não financeira e diversidade e GRI_273
- Princípios da Banca Responsável - UNEP FI_296
- Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)_309

04 Glossário e estrutura do Grupo

PÁG 310

05 Relatório de verificação independente

PÁG 324

06 Relatório Anual de Governação Corporativa correspondente a 2020

[1] https://www.caixabank.com/es/accionistas-inversores/informacion-economico-financiera/cuentas-anuales-semestrales.html



Coloca-se à disposição um **ficheiro com as métricas agregadas** para facilitar a sua consulta



CaixaBank

Aviso **legal**

A finalidade deste documento é exclusivamente informativa e não pretende prestar um serviço de aconselhamento financeiro nem a oferta de venda, intercâmbio, aquisição ou convite para adquirir qualquer classe de valores, produto ou serviços financeiros da CaixaBank, S. A. (adiante designada a Empresa) ou de qualquer outra das sociedades mencionadas nele. Toda a pessoa que em qualquer momento adquira um valor deve fazê-lo tendo apenas por base o seu próprio juízo ou a idoneidade do valor para o seu propósito e baseando-se somente na informação pública contida na documentação pública elaborada e registada pelo emitente no contexto dessa informação concreta, recebendo aconselhamento se o considerar necessário ou apropriado segundo as circunstâncias, e sem se basear na informação contida neste documento.

Este documento pode conter manifestações sobre revisões e estimativas sobre negócios e rentabilidades futuras, particularmente em relação à informação financeira relativa a sociedades participadas, que foi elaborada fundamentalmente tendo por base estimativas realizadas pela Empresa. Estas previsões e estimativas representam os juízos atuais da Empresa sobre expetativas futuras de negócios, embora determinados riscos, incertezas e outros fatores relevantes possam implicar que os resultados sejam materialmente diferentes do esperado. Estes fatores, entre outros, fazem referência à situação do mercado, a fatores macroeconómicos, diretrizes regulamentares e governamentais; a movimentos nos mercados bolsistas nacionais e internacionais, taxas de câmbio e taxas de juro; a alterações na posição financeira dos nossos clientes, devedores ou contrapartes, etc. Estes elementos, juntamente com os fatores de risco indicados em relatórios passados ou futuros, poderiam afetar adversamente o nosso negócio e o comportamento e resultados descritos. Outras variáveis desconhecidas ou imprevisíveis podem fazer com que os resultados difiram materialmente dos descritos nas previsões e estimativas.

Além disso, esta apresentação contém informação relativa ao projeto comum de fusão por absorção do Bankia, S.A. (sociedade incorporada) pelo CaixaBank (sociedade incorporante) anunciado a 18 de setembro de 2020. A realização da fusão não está garantida já que, embora tendo sido provada em dezembro de 2020 pelas assembleias gerais de acionistas de ambas as entidades, requere igualmente a obtenção das prescritivas autorizações administrativas. O CaixaBank não pode assegurar que os lucros identificados ao formular o projeto comum de fusão e tornados públicos se materializem ou que o Grupo não será exposto a dificuldades operacionais, despesas e riscos associados à integração.

Os estados financeiros passados e taxas de crescimento anteriores não devem entender-se como uma garantia da evolução, resultados futuros ou comportamento e preço da ação (incluindo o lucro por ação). Nenhum conteúdo neste documento deve ser tomado como uma previsão de resultados ou lucros futuros. Adicionalmente, deve ter-se em conta que este documento se preparou a partir dos registos de contabilidade detidos pelo CaixaBank e pelas restantes instituições integradas com os do Grupo, e inclui certos ajustamentos e reclassificações que têm por objetivo homogeneizar os princípios e critérios seguidos pelas sociedades integradas com os da CaixaBank. Por isso, e em concreta relação com o BPI, os dados contidos no presente documento podem não coincidir nalguns aspetos com a informação publicada pela referida instituição.

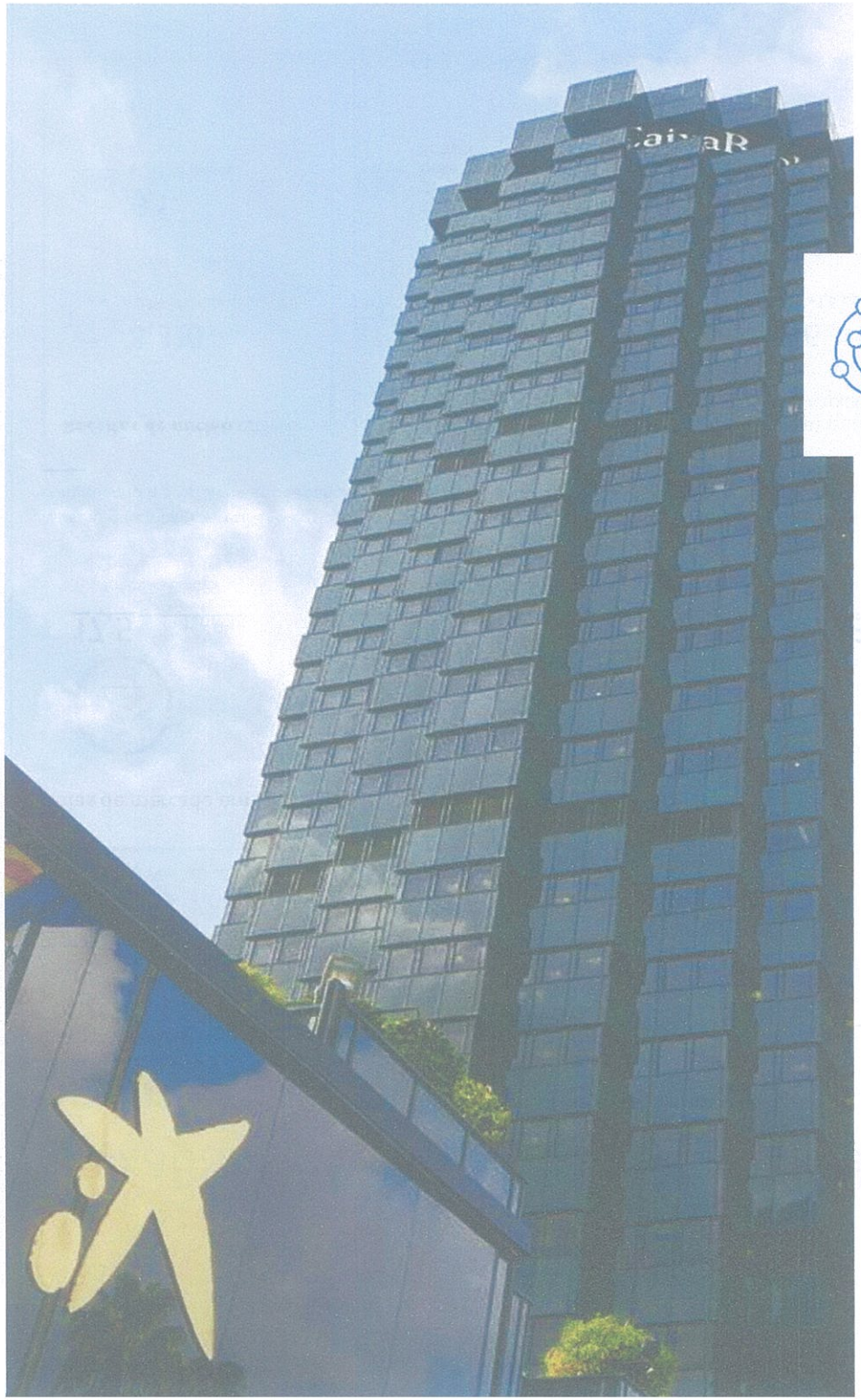
A conta de lucros e perdas e o balanço consolidado das diferentes discriminações dos mesmos que se mostram neste relatório apresentam-se com critérios de gestão, embora tenham sido elaborados de acordo com as Normas Internacionais de Informação Financeira (adiante designadas NIIF) adotadas pela União Europeia mediante Regulamentos Comunitários, de acordo com o Regulamento 1606/2002 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 19 de julho de 2002 e posteriores modificações. Na sua preparação tomou-se em consideração a Circular 4/2017 do Banco de Espanha, de 6 de dezembro, que constitui a adaptação das NIIF adotadas pela União Europeia ao sector das instituições de crédito espanholas, e as suas sucessivas modificações.

Adverte-se expressamente que este documento contém dados fornecidos por terceiros geralmente considerados fontes de informação fiáveis, se bem que não se tenha comprovado a sua exatidão. Nenhum dos seus administradores, diretores ou funcionários estão obrigados, seja implícita ou expressamente, a garantir que estes conteúdos são exatos, precisos, íntegros e completos, a mantê-los atualizados ou a corrigi-los em caso de detetar qualquer carência, erro ou omissão.

De acordo com as Medidas Alternativas de Rendimento ("MAR", também conhecidas pelas suas siglas em inglês como APMs, Alternative Performance Measures) definidas nas Diretrizes sobre Medidas Alternativas de Rendimento publicadas pela European Securities and Markets Authority a 30 de junho de 2015 (ESMA/2015/1057) ("as Diretrizes ESMA"), este relatório utiliza certas MAR que não foram auditadas, com o objetivo de que contribuam para uma melhor compreensão da evolução financeira da empresa. Estas medidas devem considerar-se como informação adicional, e em nenhum caso substituem a informação financeira elaborada ao abrigo das Normas Internacionais de Informação Financeira ("NIIF"), também conhecidas pelas suas siglas em inglês como "IFRS" (International Financial Reporting Standards). Além disso, tal como o Grupo define e calcula estas medidas podem diferir de outras medidas similares calculadas por outras empresas e, portanto, podem não ser comparáveis. Deve consultar-se o relatório para o detalhe das MAR utilizadas, assim como para a conciliação de certos indicadores de gestão com os indicadores apresentados nos estados financeiros consolidados elaborados ao abrigo das NIIF.

Sem prejuízo do regime legal ou das restantes limitações impostas pelo Grupo CaixaBank que se revelem aplicáveis, proíbe-se expressamente qualquer modalidade de exploração deste documento e das criações e signos distintivos que incorpora, incluindo toda a classe de reprodução, distribuição, transmissão a terceiros, comunicação pública e transformação, mediante qualquer tipo de suporte e meio, com finalidades comerciais, sem autorização prévia e expressa dos seus respetivos titulares. O incumprimento desta proibição poderá constituir uma infração punível pela legislação em vigor.

Os valores são apresentados em milhões de euros, a não ser que se indique explicitamente a utilização de outra unidade monetária, e podem ter dois formatos, milhões de euros ou MM €, indistintamente.



CaixaBank

01 A nossa Identidade

- CaixaBank em 2020 - **Indicadores fundamentais e o impacto na sociedade**_5
- **Eventos relevantes e significativos** do exercício _8
- Carta do **Presidente**_11
- Carta do **Administrador**
- **Delegado**_12
- **Materialidade**_13
- **Comportamento ético e responsável** _20
  - Ética e integridade_22
  - Canal de consultas e denúncias_28
  - Comercialização e comunicação responsáveis_30
- Transparência fiscal_33
- **Objetivos de Desenvolvimento Sustentável**_39
- **Governação Corporativa**_43
  - Boas práticas_44
  - A propiedade_48
  - A Administração_56
  - Alta Direção _96
- Remuneração_102
- **Modelo de negócio**_105
- **Gestão de riscos**_118

Covid-19: resposta à emergência e contribuição na recuperação_126

CaixaBank 2020: **indicadores fundamentais e impacto na sociedade**

Num ambiente de **máxima complexidade**

O CaixaBank reforça o seu posicionamento comercial, com crescimento nas principais quotas e volumes de mercado

15,2 MM de clientes

451.520 MM€ de ativos totais

415.408 MM€ de recursos de clientes (+8,1%)

243.924 MM€ de crédito a clientes, bruto (+7,3%)

Cotas de mercado em Espanha

17,5 % (+45ppbb) Fundos de investimento

29,9 % (+126pppbb) Seguros de vida

26,3 % (+79pppbb) Planos de pensões

23,3 % (+79pppbb) Poupança a longo prazo

15,6 % (+38pppbb) Depósitos

16,2 % (+25pppbb) Crédito ao setor privado

Mostrando uma forte resiliência do núcleo de receitas e continuando a proporcionar poupanças significativas de custo

Receitas de núcleo estáveis

8.310 MM€
(-0,1% respeitante a 2019)

6,1%
ROTE 12 meses

Melhoria **da eficiência**

-4,0%
os gastos de administração e de amortização recorrentes

54,5%
índice de eficácia (12 meses)

O qual contribui para reforçar ainda mais a sólida posição financeira

Máximos nas principais métricas de capital

13,6%
CET1 **(+1,6 pp)**

26,3%
MREL **(+4,5 pp)**

18,1%
Capital Total **(+2,4 pp)**

Redução de riscos continua e reforço de coberturas

3,3%
Rácio de incumprimento **(-0,3 pp)**

-2,2%
Saldos duvidosos

67%
cobertura de incumprimento **(+12 pp)**

Liquidez folgada

114.451 MM€
ativos líquidos totais

248%
Liquidity Coverage Ratio (12 meses)

145%
Net Stable Funding Ratio (NSFR)

Variações em relação ao fecho 2019.

O CaixaBank, pela sua atividade, dimensão e valores, tem um papel chave na contribuição para um crescimento económico sustentável

Contribuição para o PIB

0,86 %

9.611 MM€
De contribuição direta e indireta para o PIB espanhol

13,7 %
Valor Acrescentado Bruto do CaixaBank sobre o setor financeiro de seguros

0,42 %

832 MM€
De contribuição direta e indireta para o PIB português

6,2 %
Valor Acrescentado Bruto do BPI sobre o setor financeiro e de seguros

Taxas pagas, cobrança de taxas de terceiros e outras contribuições

2.654 MM€

781
Outras taxas de cobrança

641
Retenções por IRPF no modelo

462
Segurança Social a cargo da empresa

479
Impostos indiretos

291
Impostos diretos

371 MM€

244
Contribuição no Fundo de Garantia de Depósitos

16
Contribuição extraordinária no setor bancário (Portugal)

111
Contribuição no FundoÚnico de Resolução

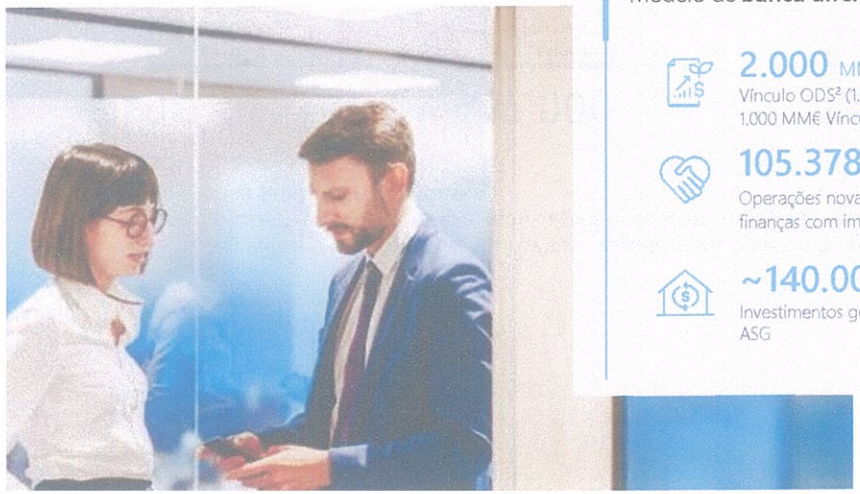
Compromisso com o **emprego e impulso da atividade económica**

Identidade
>>
>>

16,5 %
Quota de mercado de crédito a empresas **(+1,1 pp em 2020)**

8.223 MM€
Novo financiamento a negócios e empreendedores (+68% respeito a 2019)

5.416
Novos negócios criados com o apoio de microcréditos



Modelo de **banca diferencial**

2.000 MM€
Vínculo ODS[2] (1.000 MM€ Bono Social Covid-19 e 1.000 MM€ Vínculo verde inaugural)

105.378
Operações novas de Microcréditos e outras finanças com impacto social por **900 MM€**

~140.000 MM€
Investimentos geridos com base em critérios ASG

Com **amplo reconhecimento**

7º banco
no Dow Jones Sustainability Index

Máxima qualificação
Em investimento sustentável pelas Nações Unidas (A+) em Governo e Estratégia

#1 do mundo
Em igualdade de género segundo Bloomberg Gender Equality Index 2021

[1] CaixaBank Research, a partir do valor acrescentado da atividade do CaixaBank, o PIB espanhol, a ocupação segundo Contabilidade Nacional e os números de produtividade por trabalhador e em função de tabelas input-output do Instituto Nacional de Estadística (INE) com dados do quarto trimestre.

[2] Objetivos de Desenvolvimento sustentável. Em fevereiro de 2021 foi emitido o segundo vínculo verde por 1.000 MM€.

Os valores diferenciais da banca socialmente responsável do CaixaBank colocam-se em manifesto com ampla resposta às dificuldades derivadas da crise sanitária e económica

>90 %
Das sucursais abertas durante o período de estado de alarme **(>86% em Portugal)**

>17.000 MM€
em moratórias de créditos concedidas em 2020

>13.000 MM€
em créditos concedidos com garantia pública

>4.700
isenções de aluguer imóveis próprios

~4,0 MM
clientes a quem se antecipou a pensão ou prestação de desemprego

E tudo isso, apostando continuamente pela inovação e qualidade

34,4 %
Quota de penetração de clientes digitais em Espanha[1]

>6,9 MM
de clientes digitais

Melhor banco
em Espanha 2020 e Melhor Banco na EuropaOcidenta 2020 por **Global Finance**

Nova imagem
Certificação **BCorp**

BPI Banco do ano
em Portugal por **The Banker**

BPI Melhor Grande Banco
Em Portugal





[1] Fonte ComScore.

2020

JANEIRO

O CaixaBank coloca **1.000 MM€ em dívida sénior preferente,** com uma procura superior a los 2.350 MM€

O CaixaBank assina um novo Plano de Igualdade para fomentar a diversidade, potenciar a presença de mulheres em posições diretivas e reforçar a conciliação

FEVEREIRO

MARÇO

ABRIL

Esforço de toda equipa para continuar oferecer um serviço essencial

MAIO

CaixaBank, eleita a ***Melhor entidade de Banca Privada na Europa*** pela sua cultura e visão digital pela revista PWM (GrupoFinancial Times)

CaixaBank, ***Melhor Banco em Espanha 2020 e Melhor Banco na Europa Ocidenta 2020***pela revista Global Finance

JUNHO

CaixaBank adere ao programa internacional para fomentar a igualdade de género *Target Gender Equality* promovido pelo Pacto Mundial de Nações Unidas

CaixaBank adere ao manifesto para promover uma recuperação verde e sustentável para sair da crise [1]

JULHO

CaixaBank emiteVínculo SocialCovid-19 de 1.000 MM€ para financiar PMEs e microempresas das zonas mais desfavorecidas de Espanha

CaixaBank, **reconhecido como banco líder em soluções de financiamento de comércio exterior**, pelo IFC (Grupo Banco Mundial)

Acordo para a **venda de 29% da participação em ComerciaGlobal Payments.** CaixaBank manterá a sua presença e um grau de influência significativa no negócio de adquisição de comércios com uma participação de 20% [2]

CaixaBank, premiado como ***Melhor Entidade do mundo na banca de particulares em 2020*** pela Global Finance

AGOSTO

SETEMBRO

CaixaBank recebe o prémio Euromoney *Excelência em Liderança na Europa Ocidenta 2020* pelo seu compromisso social na resposta à crise de COVID-19

VidaCaixa e CaixaBank Asset Management revalidam a sua **qualificação A+ do PRI pela sua gestão destacada na Estratégia e Boa Governança**

Aprovação e subscrição por parte do Conselho de Administração do projeto comum de fusão mediante incorporação de Bankia, S.A.

OUTUBRO

Aprovação de uma **emissão de participações preferentes eventualmente convertíveis em ações** de nova emissão do CaixaBank (Additional Tier 1) **pela quantia de 750 MM€**,dirigida unicamente a investidores profissionais

CaixaBank lanza FX Now, uma plataforma online para gerir o mercado de divisas em tempo real

NOVEMBRO

CaixaBank, reeleita a ***Melhor entidad de Banca Privada em Espanha*** por The Banker/PWM (Grupo Financial Times)

CaixaBank emite o seu primeiro Vínculo Verde pela quantia de 1.000 MM€ para financiar projetos de energia renovável e edifícios energeticamente eficientes

CaixaBank considerado um dos melhores bancos do mundoem matéria de sustentabilidade pelo **Dow Jones Sustainability Index**

CaixaBank Research poe em marcha o **primeiro monitordo mundo para medir a desigualdade em tempo real** [3]

DEZEMBRO

CDP *(Carbon Disclosure Project)* **reconhece o CaixaBank como uma das empresas líderes contra as alterações climáticas,** mantendo-o na categoria de líder com uma classificação A-

CaixaBank, reconhecido pela sua liderança na resposta à crise da COVID-19 porGlobal Finance

Imagin obtém a certificação B Corp pelo seu impacto positivo no meio ambiente e na sociedade

A Junta Geral Extraordinária de Acionistas da CaixaBank, S.A. aprova a totalidade das propostas formuladas pelo Conselho de Administração relativas à fusão com o Bankia e à nomeação de administradores para depois da fusão

JANEIRO

2021

CaixaBank, **primeira no mundo em igualdade de género** segundo Bloomberg Gender Equality Index 2021

CaixaBank emite o seu **segundo Vínculo Verde pela quantia de 1.000 MM€**

Num contexto excecional, o CaixaBank continuou a trabalhar para contribuir para o bem-estar dos seus clientes e pelo progresso de toda a sociedade

Desde 1 de janeiro de 2021 dAté a data não foram comunicados novos casos de formulação o presente relatório, acontecimentos significativos no desenvolvimento do Grupo, não mencionados neste documento.

[1] https://www.portunarecuperta-siouvsostenible.net/manifiesto/

[2] O atual acordo comercial entre Global Payments y CaixaBank será mantido e prolongado até 2040, facilitando a inovação de produtos, uma estratégia de crescimento de negócio e um melhor serviço à rede de clientes.

[3] http://www.inequality-tracker.caixabankresearch.com/



CaixaBank

Fusão mediante **incorporação de Bankia, S.A.**

Em setembro de 2020, o CaixaBank anunciou a fusão com o Bankia. A operação, para além de contribuir com uma grande base de clientes, permitirá manter uma presença geográfica equilibrada e diversificada. Portanto, o Bankia é uma entidade com uma solidez financeira elevada que partilha com o CaixaBank umas raízes e valores fundadores similares que emanam da sua origem como banco de poupança. A fusão, para além de proporcionar importantes economias de custos (cerca de 770 MM€ por ano), oferece um enorme potencial de sinergias de rendimentos (cerca de 290 MM€ por ano), pela possibilidade de oferecer aos clientes atuais do Bankia os produtos e serviços financeiros do Grupo CaixaBank. Em suma, a operação dará lugar a uma entidade mais sólida, mais eficiente e mais rentável. Em consequência, gerará mais valor para clientes, acionistas, funcionários e para o conjunto da sociedade.

Após a aprovação da operação por parte dos acionistas (Junta Geral Extraordinária celebrada no passado 3 de dezembro de 2020), prevê-se que a fusão se materialize ao largo do primeiro trimestre de 2021 –sempre que se obtenham as autorizações regulatórias e administrativas correspondentes–. Além disso, prevê-se que a integração operativa entre as duas entidades se execute antes de finais de 2021.

Cultura corporativa

Trabalhando com uma cultura comum para criar valor para os nossos *stakeholders* e apoiar a recuperação económica do nosso país.

Clientes

Os nossos clientes continuam a ser o foco central da nossa estratégia

Funcionários

Novas oportunidades de crescimento profissional baseadas na meritocracia

Acionistas

Criação de valore incremento da rentabilidade do Banco

Sociedade

Oportunidade de maximizar ovalor da nossacontribuição à sociedade

CaixaBank

A nova Entidade

TAMANHO CRÍTICO

Obtenção de economias de escala para melhorar a eficiência e investir de forma sustentável em tecnologia e inovação.

O novo grupo dará lugar ao líder do mercado doméstico

- **≈20 MM** de clientes
- **≈25%** Quota de crédito proforma
- **≈24%** Quota de depósitos proforma

ROBUSTEZ FINANCEIRA

Balanço bem provisionado e capitalizado.

- **≈4,1%** rácio de incumprimento proforma, o menor entre os grandes bancos em Espanha
- **≈64%** elevado rácio de cobertura proforma
- **≈11,6%** CET1 proforma, incluindo ajustes de IFRS9 transitório

RENTABILIDADE SUSTENTÁVEL

Com um mix de carteira equilibrada e forte capacidade de gerar rendimentos.

- **>8%** ROTE em 2022 (baseado em consenso de analistas)
- **≈47,9%** rácio de eficiência proforma, em níveis muito competitivos

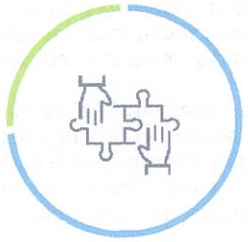
Estrutura acionista da entidade combinadas e criação de valor

0,6845 x
Taxa de cambio acordada
ações CaixaBank / 1 ação Bankia

20% | 28%
Prima
sobre preços não afetados[1] | sobre uma média de 3 meses[2]

~28% | ~69%
incremento del BPA
2022E[3] para CaixaBank | Bankia

>> % DO CAPITAL SOCIAL TOTAL



- **74,2%** Acionistas de CaixaBank
- **25,8%** Acionistas de Bankia



- **~37%** Institucional
- **~30%** CRITÉRIOS
- **~17%** Retalhistas
- **~16%** FROB

Ver Informação detalhada sobre a fusão [4]

[1] Taxa de câmbio acordada de 0,6845x sobre a taxa de câmbio não afetada no encerramento de 3 de setembro de 2020 de 0,5704x (prévia à Informação Privilegiada publicada em CNMV).

[2] Com base na taxa de câmbio média dos 3 meses anteriores ao encerramento el 3 de setembro de 2020.

[3] Projeções de lucro líquido de 2022 estimado com base no consenso publicado por CaixaBank e Bankia

[4] https://www.caixabank.com/es/accionista-inversores/informacion-general/fusiones.html

Carta do **Presidente**

Estamos orgulhosos do trabalho desenvolvido, assim como dos resultados que alcançámos num ambiente tão exigente.

Jordi Gual Solé
Presidente



O ano 2020 ficará associado para sempre à Covid-19. A emergência sanitária exigiu medidas extraordinárias, que provocaram uma paragem da atividade produtiva e afetaram, de forma severa, o curso económico que tínhamos previsto. O setor bancário, no meio desta situação de incerteza, e num exercício de responsabilidade, reagiu de forma decidida, para ajudar a atenuar os efeitos da pandemia na nossa sociedade.

No CaixaBank, atuámos com um compromisso absoluto para com os nossos clientes. Graças ao extraordinário esforço e dedicação de todos os nossos profissionais, fomos capazes de manter a rede de sucursais abertas em todo o momento, conseguimos aprovar cerca de
500.000 solicitações de moratória hipotecária e de empréstimos pessoais, e concedemos financiamento às empresas por mais de 95.000 milhões de euros. Fiéis ao espírito da nossa entidade e às nossas origens fundadoras, estivemos juntos aos que mais necessitavam, num momento especialmente difícil.

Estamos orgulhosos do trabalho levado a cabo, assim como dos resultados que alcançámos, num ambiente tão exigente. Fechamos o ano de 2020 com um benefício de 1.381 milhões de euros, depois de prever o potencial impacto negativo da crise sanitária a médio e a longo prazo. A fortaleza do modelo comercial do CaixaBank permitiu-nos conseguir uma rentabilidade de 6,1% sobre o capital tangível e melhorar a nossa posição de crédito, ainda seguindo uma estratégia muito prudente no registo de donativos. Conseguimos bons resultados e uma boa posição de capital num ano extremamente difícil.

O fecho de este ano significa, também, o final da minha etapa como Presidente. Neste mandato, juntamente com o Conselho e a Direção da entidade, trabalhámos com um objetivo principal: que o CaixaBank continue a ser um grupo líder e inovador, que ofereça o melhor serviço ao cliente, e que seja referente no setor bancário responsável.

Ao longo de estes mais de quatro anos, num ambiente tremendamente exigente, conseguimos melhorar as nossas quotas de mercado de forma generalizada, os rendimentos base cresceram quase 30 %, os rácios de eficácia e rentabilidade melhoraram e a nossa posição de liquidez e solvência é ainda mais forte. Ao mesmo tempo, também se reforçou o modelo de governança corporativa da entidade, no qual foram feitos progressos importantes, como a redução da dimensão do Conselho, o aumento da diversidade ou a criação do papel de Administrador Coordenador.

Durante este período, mantivemo-nos sempre fiéis à nossa centenária filosofia de gestão. Entre os atributos que a compõem, destacam-se a vocação de serviço, a visão a longo prazo e a antecipação de mudanças. E foi, precisamente, a vontade e capacidade de anteciparmos, que nos levou a aprovar o acordo de integração com o Bankia.

A crise intensificou algumas tendências prévias no setor bancário, que exigem uma resposta decidida. A fusão com o Bankia é a melhor que podíamos alcançar e neste momento chave, no qual se define o setor bancário do futuro. É uma entidade bem capitalizada, que permitirá obter muitas sinergias, e é também uma entidade procedente do modelo de banco de poupanças e, portanto, partilha connosco a vontade de contribuir para o desenvolvimento de uma sociedade mais justa e equilibrada, partindo de certos valores — qualidade, confiança e compromisso social— que estão fortemente enraizados em todos nós. Estou convencido de que a operação dará lugar a uma entidade mais sólida, eficiente e rentável, que irá gerar valor para clientes, acionistas e funcionários, e para o conjunto da sociedade.

Por último, gostaria de agradecer a todos os clientes, acionistas e profissionais do banco, pela sua confiança e pelo seu compromisso com a entidade. Todos vocês tornam possível o CaixaBank. Foi uma honra ter trabalhado ao vosso serviço durante estes anos, encabeçando uma entidade que, há mais de um século, se esforça de dia para dia para contribuir para o bem-estar financeiro dos seus clientes, e para o progresso de toda a sociedade, com um modelo único de banca.

Carta do **Administrador Delegado**

*O propósito do CaixaBank é continuar a **apoiar a economia, as famílias e a sociedade.***

Gonzalo Gortázar Rotaeche
Administrador Delegado



Em 2020, um ano particularmente complexo, condicionado pela crise sanitária e económica derivada da Covid-19, foram destacadas de forma muito especial as características que definem o Grupo CaixaBank: a capacidade de execução, a qualidade da equipa humana e o seu compromisso com a sociedade.

Graças à entrega de milhares de profissionais e a um intenso trabalho de equipa, a nossa extensa rede de sucursais permaneceu, plenamente operativa, para dar apoio aos clientes, incluindo nos piores momentos da pandemia. Também se reforçaram os canais digitais e remotos, e a operação foi adaptada para dar resposta aos problemas e necessidades de milhões de clientes: para além da atividade regular, conseguimos cerca de 500.000 moratórias de crédito, rendimentos e benefícios previstos a quase 4 milhões de pessoas, e acesso à liquidez e ao crédito aos setores que mais necessitavam.

Como consequência do intenso trabalho com a clientela, tanto o crédito como os recursos de clientes cresceram de forma muito notável: 7,3% e 8,1% respetivamente. O financiamento a empresas, segmento da economia que mais crédito exigiu durante 2020, aumentou 16,6% até 106.425 milhões, e a quota neste segmento aumentou até 16,5%. Na gestão da poupança a prazo, rubrica na qual tínhamos já uma posição destacada, e que inclui a gestão de planos de pensão, fundos de investimento e os seguros de poupança, o crescimento foi de 3,9% até 166 mil milhões de euros, e a quota subiu até 23,3%.

Esta importante atividade comercial permitiu que, apesar da dificuldade do ambiente económico e da situação de mínimos históricos das taxas de juro, a receita base do CaixaBank diminuiu unicamente 0,1%. A combinação de umas receitas de base estáveis e uma considerável redução dos gastos de 4%, permitiram melhorar a rentabilidade operativa e a eficiência de base em 230 pontos de base. O resultado atribuído do ano situa-se em 1.381 milhões de euros, após realizar um exercício de provisionamento prudente, e situando o custo de risco em 0,75%.

O balanço, que tem sempre mostrado grande força, continuou a reforçar-se nos seus pontos mais relevantes: o rácio de capital CET1 melhorou significativamente, de 12% a 13,6%, o rácio de ativos duvidosos reduziu até 3,3%, e a sua taxa de cobertura aumentou até 67%, mantendo-se a liquidez em níveis muito elevados, de 114.000 milhões de euros no fecho do ano.

2020 também foi um ano de avanços muito destacáveis, no que se refere à sustentabilidade. Tanto os nossos gestores de ativos, CaixaBank Asset Management, como a nossa seguradora, VidaCaixa, revalidaram a sua máxima qualificação (A+) nos princípios de investimento responsável(PRI) das Nações Unidas, na secção de estratégia e governação. De igual modo, emitimos uma obrigação ecológica e uma segunda obrigação social. As duas emissões tiveram excelente aceitação no mercado e estão ligadas à contribuição para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) das Nações Unidas.

Consideramos essencial facilitar a transição económica para um modelo sustentável, pelo que estamos a integrar políticas ambiciosas de meio ambiente nos nossos processos de crédito. Continuamos firmemente comprometidos em avançar no alinhamento das nossas carteiras com os objetivos do Acordo de Paris, de acordo com o compromisso coletivo para a Ação Climática das Nações Unidas. A nossa vinculação especial com a Fundação "la Caixa" permite-nos reforçar ainda mais a nossa contribuição para com os distintos ODS.

Mantemos o nosso firme compromisso com o Pacto Mundial das Nações Unidas, e aderimos aos Princípios de Banco Responsável desta mesma organização. O CaixaBank faz parte dos principais índices de sustentabilidade internacionais.

Em 2021, as circunstâncias vão continuar a ser muito complexas. O propósito do CaixaBank é continuar a apoiar a economia, as famílias e a sociedade. Para poder fazê-lo, estamos convencidos de que contamos com os elementos fundamentais: um modelo comercial efetivo, uma posição financeira forte, e uma equipa altamente preparada y comprometida. A estas forças, une-se, este ano, o projeto de integração com o Bankia, que significará finalizar o ano com um Grupo CaixaBank mais potente e com maior capacidade para continuar a desenvolver a nossa função essencial.

Materialidade

CaixaBank (doravante, CaixaBank, o Grupo CaixaBank ou a Entidade) realiza de forma anual o seu Estudo de Materialidade com o objetivo de identificar os assuntos financeiros, económicos, sociais e ambientais prioritários, para os seus grupos de interesse e para o seu negócio. As conclusões que derivam, utilizam-se como guia da gestão da responsabilidade corporativa e determinam o correto dimensionamento sobre a informação relatável.

No presente relatório, a Entidade é responsável perante as suas partes interessadas, sobre os temas materiais identificados em 2020. Consideram-se relevantes os temas que tenham uma alta probabilidade de gerar um impacto significativo, tanto no negócio como nas notações e decisões dos grupos de interesse.

O **Estudo de Materialidade** aborda os temas relevantes identificados em 2020, e estabelece uma prioridade, de acordo com a sua importância para a Entidade e para os seus grupos de interesse.Os temas classificam-se segundo, *Relevância alta*, *Relevância média* e *Relevância baixa*, os temas classificados como *Relevância Alta* consideram-se estratégicos para o desenvolvimento do negócio do CaixaBank e que criam um maior valor para as partes interessadas.

A principal novidade do estudo realizado em 2020 é a incorporação de uma rubrica específica sobre a identificação de temas-chave para responder a consequências da pandemia da Covid-19.



Metodologia

A elaboração do Estudo de Materialidade realiza-se por parte de um perito independente, com base num processo exaustivo e participativo, do qual fazem parte os principais grupos de interesse da Entidade (clientes, funcionários e acionistas), bem como representantes do CaixaBank e peritos externos.

01. IDENTIFICAÇÃO DE TEMAS RELEVANTES

Análise documental exaustiva de fontes internas e externas

> Listagem preliminar extensa com 31 temas relevantes

A primeira identificação de temas relevantes realiza-se mediante uma análise documental exaustiva, que inclui dados estratégicos da companhia, bem como informação sobre tendências e relatórios do setor, meios de comunicação e outras empresas do sector, entre outras fontes.

02. REVISÃO E VALIDAÇÃO DA LISTAGEM FINAL DE TEMAS RELEVANTES

Sessão de trabalho com áreas internas do CaixaBank

> Listagem definitiva de 28 temas relevantes

Na sessão, trabalhou-se no agrupamento, seleção e revisão semântica dos temas desde a abordagem de negócio responsável, prioridades estratégicas e âmbitos de atuação da Entidade.

03. PRIORIZAÇÃO DOS TEMAS RELEVANTES

Consultas internas e externas *ad hoc* aos grupos de interesse, utilizando um exemplo representativo e aleatório, e entrevistas a peritos externos

> Priorização dos temas relevantes em 2020

CONSULTAS EFETIVAS REALIZADAS >> PARA A PRIORIZAÇÃO DOS TEMAS MATERIAIS



10 ENTREVISTAS EM PROFUNDIDADE A PERITOS EXTERNOS NOS SEGUINTES ÂMBITOS: >>

- Financeiro
- Riscos e regulamentação
- Inovação
- Ética
- Gestão de intangíveis
- Responsabilidade Social Corporativa

04. MATRIZ DE MATERIALIDADE

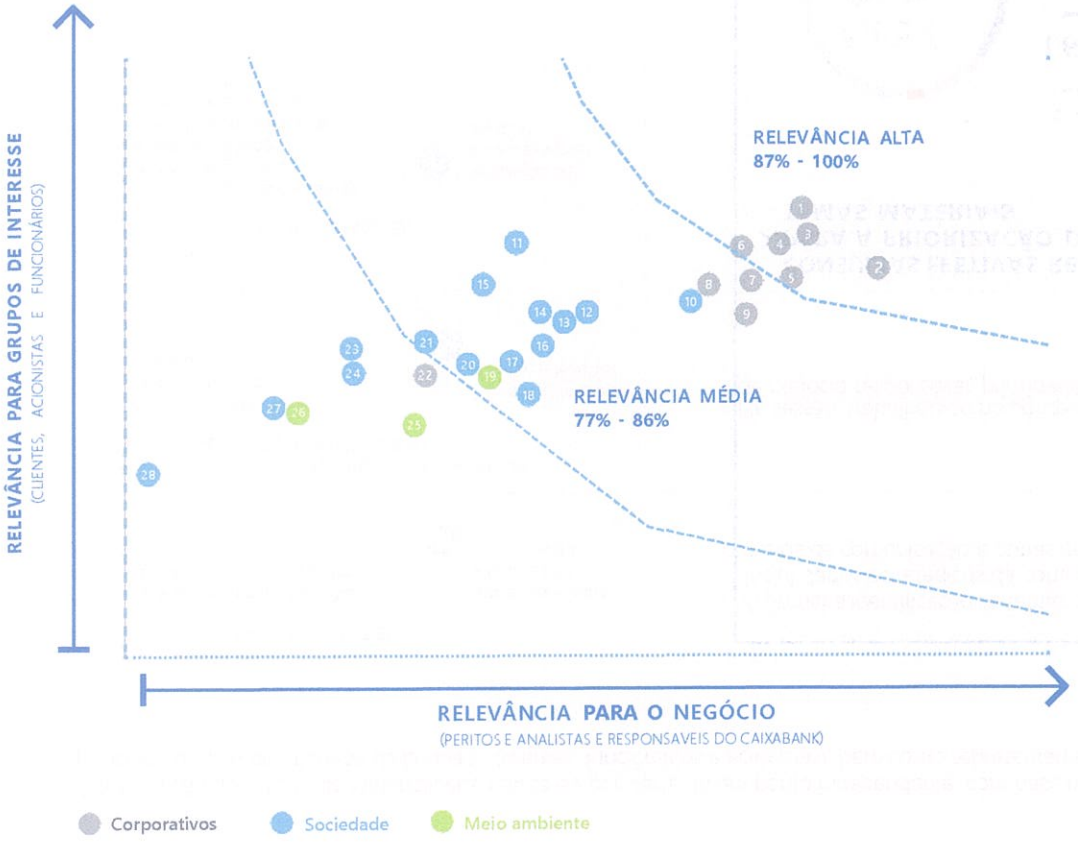
Consolidação dos resultados globais de priorização para o negócio e para os grupos de interesse do CaixaBank e BPI

> Matriz de materialidade 2020 do Grupo CaixaBank

Estabelece-se priorização dos temas em função da sua valorização em ambos os eixos para os grupos de interesse e para o negócio.

Matriz de Materialidade do Grupo CaixaBank 2020

Em 2020, utilizou-se uma listagem mais extensa de temas relevantes, com o objetivo de obter uma priorização mais exaustiva dos temas, como consequência, os resultados não são diretamente comparáveis a os de 2019. Em termos gerais, observa-se um aumento da relevância dos temas relacionados com a rentabilidade e a gestão de riscos.



1. Cibersegurança e proteção da informação
2. Solidez de balanço e rentabilidade
3. Visão a longo prazo e antecipação de mudançaConduta íntegra,
4. responsável e sustentável
5. Gestão ativa dos riscos financeiros e não financeiros
6. Cumprimento e adaptação ao quadro normativo
7. Assegurar a eficácia operacional e a continuidade do negócio
8. Difusão de informação compreensível e transparente
9. Boas práticas de governo corporativo
10. Comercialização responsável e adaptada às necessidadesdos clientes
11. Serviço próximo e aconselhamento especializado
12. Segurança, saúde e bem-estar dos funcionários
13. Gestão do talento e desenvolvimento profissional
14. Desenvolvimento tecnológico responsável e tratamento ético da informação
15. Soluções para clientes com dificuldades económicas
16. Diversidade, igualdade e conciliação
17. Colaboração com a Obra Social Descentralizada e promoçãodas atividades da Fundação "la Caixa"
18. Inovação tecnológica e desenvolvimento responsável de novos produtos e serviços
19. Gestão de riscos derivados das alterações climáticas e ambientais
20. Desenvolvimento de canais digitais e remotos
21. Investimento com impacto social e microfinanças
22. Gestão responsável e contratação transparente de fornecedores
23. Educação financeira
24. Proximidade e acessibilidade dos canais comerciais
25. Comercialização de produtos e serviços de investimento e financiamento sustentável
26. Minimizar a pegada de carbono e impacto ambiental
27. Cultura de trabalho ágil e colaborativa
28. Voluntariado corporativo

238

Matriz de Materialidade por agrupamento temático

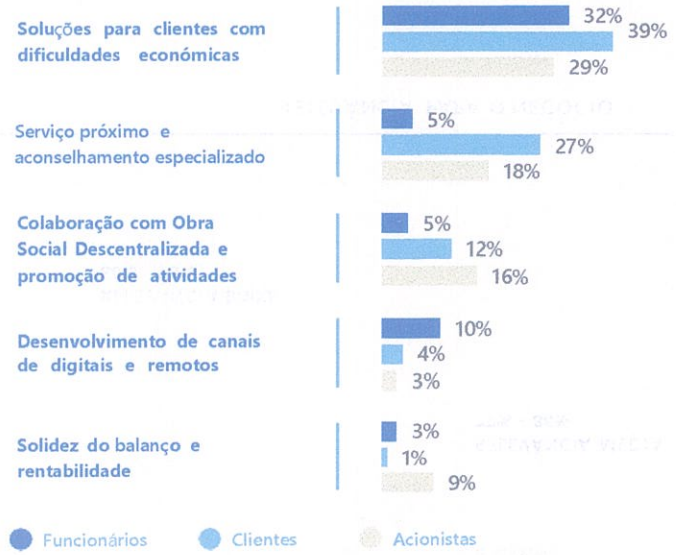




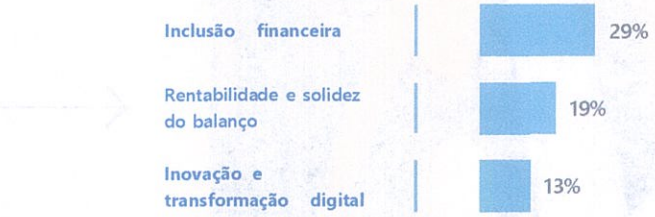
Prioridades para enfrentar as consequências da Covid-19

Para a consulta específica sobre os temas relevantes em 2021 para enfrentar as consequências da pandemia Covid-19, os resultados obtidos foram os seguintes:

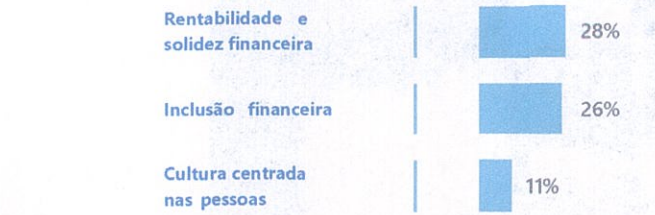
SEGUNDO OS GRUPOS DE INTERESSE



SEGUNDO OS PERITOS EXTERNOS



SEGUNDO OS PERITOS INTERNOS DO CAIXABANK





Materialidade e **Estratégia**

A estratégia da Entidade está presente tanto na base do estudo de materialidade como fonte de temas, e por outro lado, reúne os seus resultados, para assegurar que a estratégia reflete as sensibilidades, preocupações dos grupos de interesse e sociedade, e as tendências do ambiente no qual opera o CaixaBank.

A seguinte tabela mostra a relação dos temas relevantes com o Plano Estratégico 2019-2021.

PRIORIDADES PLANO ESTRATÉGICO 2019-2021	TEMAS RELEVANTES (ORDENAÇÃO POR PRIORIZAÇÃO)
Proporcionar a melhor experiência ao cliente	10 Comercialização responsável e adaptada às necessidades dos clientes 11 Serviço próximo e aconselhamento especializado 14 Desenvolvimento tecnológico responsável e tratamento ético da informação 15 Soluções para clientes com dificuldades económicas 18 Inovação tecnológica e desenvolvimento responsável de novos produtos e serviços 20 Desenvolvimento de canais digitais e remotos
Acelerar a transformação digital para ser mais eficiente e flexível	1 Cibersegurança e proteção da informação 7 Assegurar a efetividade operacional e continuidade do negócio
Potenciar uma cultura centrada nas pessoas, ágil e colaborativa	12 Segurança, saúde e bem-estar dos funcionários 13 Gestão do talento e desenvolvimento profissional 16 Diversidade, igualdade e conciliação 27 Cultura de trabalho ágil e colaborativa
Atingir uma rentabilidade atrativa, mantendo a solidez financeira	2 Solidez de balanço e rentabilidade
Ser referentes em gestão responsável e compromisso com a empresa	4 Conduta íntegra, responsável e sustentável 8 Difusão de informação compreensível e transparente 9 Boas práticas de governança corporativa 17 Colaboração com a Obra Social Descentralizada e promoção das atividades da Fundação "la Caixa" 19 Gestão de riscos derivados das alterações climáticas e ambientais 21 Investimento com impacto social e microfinanças 22 Gestão responsável e contratação transparente de fornecedores 23 Educação financeira 24 Proximidade e acessibilidade dos canais comerciais 25 Comercialização de produtos e serviços de investimento e financiamento sustentáveis 26 Minimizar a pegada de carbono e impacto ambiental 28 Voluntariado corporativo

TEMAS TRANSVERSAIS

3 Visão a longo prazo e antecipação de mudanças
5 Gestão ativa dos riscos financeiros e não financeiros
5 Cumprimento e adaptação ao quadro normativo

Corporativos · Sociedade · Meio ambiente

Critérios e alcance do relatório

Os conteúdos do presente relatório respondem aos temas materiais para o Grupo CaixaBank e os seus grupos de interesse, segundo o Estudo de Materialidade 2020, e aos requerimentos da Lei 11/2018 de Informação Não Financeira e Diversidade, incluindo a informação necessária para compreender a evolução, os resultados e a situação do Grupo, e o impacto da sua atividade, com respeito a questões meio ambientais e sociais, bem como relativas ao pessoal, respeito aos direitos humanos e à luta contra a corrupção e o suborno.

Para a sua elaboração, seguiram-se os seguintes princípios, que permitem assegurar a transparência, fiabilidade e completude da informação relatada:



Ver rubrica **Relatório Informação Não Financeira**

> ***Global Reporting Initiative (GRI)*** na sua versão *GRI Standards*, escolha exaustiva. Aplicaram-se os critérios e princípios para a definição do conteúdo e qualidade do relatório, definidos pelo Guia.

>> PRINCIPIOS PARA A DEFINIÇÃO DO CONTEÚDO DO RELATÓRIO

- > Inclusão dos grupos de interesse
- > Contexto
- > Materialidade
- > Exaustividade

>> PRINCÍPIOS PARA DO RELATÓRIO

- > Precisão
- > Equilíbrio
- > Claridade
- > Comparabilidade
- > Fiabilidade

> **Quadro do International Integrated Reporting Council (IIRC)** com a integração da abordagem estratégica e orientação futura, conetividade da informação, capacidade de resposta aos grupos de interesse, materialidade, concisão, fiabilidade, compressividade, consistência e comparabilidade.

> **Princípios estabelecidos na norma de Accountability AA1000APS (2018):** inclusão, segundo os indicadores GRI 102-42 e GRI 102-43; relevância, segundo o Estudo de Materialidade descrito nesta secção; e capacidade de resposta aos grupos de interesse e impacto, incluindo neste Relatório os principais códigos, políticas e indicadores de desempenho.

> **Princípios do Pacto Mundial das Nações Unidas e Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)** marcados pela Agenda 2030.

> **Guia de Elaboração do Relatório de Gestão das Entidades Cotadas da CNMV.**

> **Alinhamento com a materialidade de SASB** (Sustainability Accounting Standards Board), na sua norma setorial para bancos comerciais.

> Este relatório inclui os dados do desempenho do CaixaBank, e as suas sociedades subsidiárias, que integram o Grupo CaixaBank. Quando os indicadores reportados se referem ao Grupo, mas a uma parte dele, será especificado explicitamente. A informação que responde a GRI e Lei 11/2018 de Informação Não Financeira e Diversidade, foi verificada segundo a norma ISAE 3000, por um perito independente. Consideram-se temas materiais para efeitos da Lei 11/2018 e GRI, aqueles classificados nas categorias Relevância Alta e Relevância Média.

282 CNMV

Comportamento **ético e responsável**

O CaixaBank é um grupo financeiro com um **modelo bancário universal socialmente responsável,** com visão a longo prazo, baseado na **qualidade, a proximidade e a especialização,** que oferece uma proposta de valor de produtos e serviços adaptada a cada segmento, assumindo a inovação como um desafio estratégico e um traço distintivo da sua cultura, e cujo posicionamento, líder no setor bancário retalhista em Espanha e Portugal, permite-lhe ter um papel chave na contribuição para o crescimento económico sustentável

A CaixaBank, S.A. é a entidade matriz de um grupo de serviços financeiros, cuja ação se encontra admitida a negociação nas bolsas de Barcelona, Madrid, Valencia e Bilbao, e no mercado contínuo, fazendo parte do IBEX-35 desde 2011, bem como do EuroStoxx Bank PriceEUR, o MSCI Europe e o MSCI Pan-Euro.



A nossa **missão**

"Contribuir para o bem-estar financeiro dos nossos clientes e para o **progresso de toda a sociedade**"

O CaixaBank põe à disposição dos seus clientes as melhores ferramentas e o aconselhamento especializado para tomar decisões, e desenvolver hábitos que são fonte de **bem-estar financeiro,** e que permitem, por exemplo, planificar adequadamente, para fazer frente a gastos recorrentes, proteger-se contra imprevistos, manter o poder de compra durante a reforma, ou para tornar projetos em realidade.

>> FAZEMOS COM:

- Aconselhamento especializado.
- Ferramentas de simulação e de seguimento das finanças pessoais.
- Meios de pagamento cómodos e seguros.
- Um leque completo de produtos de poupança, previsão e seguros.
- Crédito concedido de forma responsável.
- Cuidados com a segurança da informação pessoal dos nossos clientes.

Além de contribuir para o bem-estar financeiro dos nossos clientes, o nosso objetivo é **apoiar o progresso de toda a sociedade.** Somos uma empresa retalhista, enraizada onde trabalhamos e por isso, sentimo-nos parte do progresso das comunidades onde desenvolvemos o nosso negócio.

>> CONTRIBUIMOS PARA O PROGRESSO DA SOCIEDADE:

- Canalizando de forma eficaz e prudente, a poupança e o financiamento e garantindo um sistema de pagamentos eficiente e seguro.
- Mediante a inclusão e a educação financeira; a sustentabilidade ambiental; o apoio à diversidade; com os programas de crédito à habitação; ou promovendo o voluntariado corporativo.
- E, claro, através da nossa colaboração com a Obra Social da Fundação Bancária "la Caixa", cujo orçamento alimenta-se, em parte, dos dividendos que CriteriaCaixa cobra pela sua participação no CaixaBank. Uma parte significativa deste orçamento é canalizado para necessidades locais, identificadas desde a rede de sucursais do CaixaBank em Espanha e do BPI e Portugal.

OS NOSSOS VALORES

Qualidade | Compromisso Social | Confiança

A NOSSA MISSÃO

Contribuir para o bem-estar financeiros dos nossos clientes e **progresso de toda a sociedade**

A NOSSA CULTURA

As pessoas, primeiro | Agilidade, nossa atitude | Colaboração, a nossa força

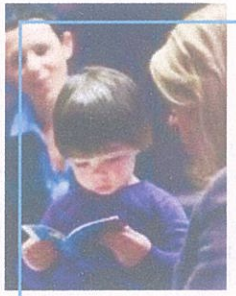
A NOSSA ESTRATÉGIA

Grupo financeiro **líder e inovador**, com o **melhor serviço ao cliente,** e referente no **setor bancário socialmente responsável**



>> CLIENTES

- > Ser referente
- > Relação baseada na proximidade e confiança
- > Excelência no serviço
- > Proposta de valor para cada segmento
- > Aposta na inovação



>> SOCIEDADE

- > Maximizar o contributo para a economia
- > Estabelecer relações estáveis e de confiança com o ambiente
- > Contribuir para a resolução dos desafios sociaismais urgentes
- > Transição fase a uma economia baixa em carbono



>> ACIONISTAS

- > Geração de valor a longo prazo
- > Oferecer uma rentabilidade atrativa
- > Relação próxima e transparente



>>FUNCIONÁRIOS

- > Garantir o seu bem-estar
- > Contribuir para o seu desenvolvimento profissional
- > Fomentar a diversidade e igualdade deoportunidades e conciliação
- > Preponderância de critérios meritocráticos



Modelo de Banca **Universal**

Socialmente responsável, que cobre todas as necessidades financeiras e seguradoras



Ética e integridade

O respeito pelos Direitos Humanos é parte integral dos valores corporativos do CaixaBank e a mínima norma de atuação para desenvolver a atividade empresarial de forma legítima. Com este fim, o CaixaBank dispõe de uma **Política Corporativa de Direitos Humanos e um Código Ético e Princípios de Atuação,** normas de máximo nível no escalão hierárquico da normativa interna da Entidade, aprovados pelo Conselho de Administração, e inspirados nos princípios da Carta Internacional de Direitos Humanos das Nações Unidas e na Declaração da Organização Internacional de conduta.



Política Corporativa de Direitos Humanos

A proteção dos direitos humanos materializa-se na seguintes atuações, em função do grupo de interesse.

A nossa responsabilidade com os funcionários

O CaixaBank considera a relação com os seus funcionários como uma das suas principais responsabilidades em matéria de direitos humanos.

O CaixaBank vincula as suas políticas de seleção, gestão, promoção, remuneração e desenvolvimento das pessoas ao respeito à diversidade, à igualdade de oportunidades, à meritocracia e á não discriminação por razões de género, raça, idade, incapacidade ou outras circunstâncias.

A nossa responsabilidade com os clientes

O CaixaBank exige dos seus funcionários os respeito pelas pessoas, a sua dignidade e os seus valores fundamentais. Da mesma forma, aspira a trabalhar com clientes que partilhem os seus valores, no que respeita aos direitos humanos.

São chaves neste âmbito, entre outros aspetos: o desenvolvimento de novos produtos e serviços financeiros, de forma consistente com as aspirações do CaixaBank, em matéria de direitos humanos, a integração de riscos sociais e ambientais na tomada de decisões, promover a inclusão financeira, e evitar o financiamento ou investimento naquelas companhias e/ou projetos relacionados com infrações graves de direitos humanos, bem como respeitar a confidencialidade, direito à intimidade e privacidade dos dados dos clientes e da equipa.

A nossa responsabilidade com os fornecedores

O CaixaBank exige aos seus fornecedores respeito pelos direitos humanos e laborais, e fomenta que estes sejam incluídos na sua própria cadeia de valor.

Para tal, o CaixaBank fomenta e inclui nas suas práticas: o conhecimento e respeito, por parte dos seus fornecedores, o Código de conduta para fornecedores, o conhecimento e respeito dos Princípios do Pacto Mundial das Nações Unidas, a realização de controlos adicionais, quando se considere conveniente, de aqueles fornecedores que são considerados internamente como de risco potencial médio-alto, e a adoção das ações corretivas necessárias que paliem o incumprimento das suas normas.

A nossa responsabilidade com a comunidade

O CaixaBank tem o compromisso de obter uma contribuição positiva para com os direitos humanos nas comunidades onde opera, cumprindo as leis aplicáveis, colaborando com as instituições públicas, e a justiça, e respeitando os direitos humanos internacionalmente reconhecidos onde quer que opere.

Do mesmo modo, o CaixaBank conduz a divulgação dos princípios internacionais, em matéria de direitos humanos, bem como de iniciativas e programas que deem um contributo positivo a estes, e aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas (ODS).

[1] https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank/Estaticos/PDFs/responsabilidad_corporativa/Pol%c3%adtica_DDHH_30%_ES.pdf

Diligência devida *e assessment* em Direitos Humanos

O CaixaBank trabalha para entender os impactos nos Direitos Humanos derivados da sua atividade. Para tal, estão implantados processos periódicos de diligência devida, para valorizar o risco de incumprimento, a partir dos quais propõe medidas de prevenção ou remediação dos impactos negativos, e medidas para maximizar os impactos positivos. No primeiro semestre de 2020, concluiu o processo de diligência devida *e assessment*, em matéria de direitos humanos que o CaixaBank realiza com um terceiro independente de forma periódica.

A valorização obtida é satisfatória e demonstra um ambiente de controlo adequado.

> Os resultados obtidos no processo de diligência devida *e assessment* em matéria de Direitos Humanos tiveram uma importante repercussão na pontuação obtida no DJSI em 2020

Processo de diligência devida

- Identificação dos eventos de risco atendendo aos compromissos e princípios de atuação adquiridos na Política corporativa de Direitos Humanos do CaixaBank, e as possíveis infrações em matéria de direitos humanos, respondendo à responsabilidade do CaixaBank com os funcionários, com os fornecedores, como fornecedores de serviços financeiros e como parte da comunidade.
  - **Partindo da listagem de 35 direitos humanos recolhidos no** *Guia de Avaliação e Gestão de Impactos nos Direitos Humanos da IFC* ***(International Finance Corporation do World Bank Group)*****, identificaram-se aqueles que se aplicam à atividade do CaixaBank.**
  - Definição dos possíveis eventos de risco e avaliação da sua gravidade. Analisaram-se 37 eventos de risco.
  - Identificaram-se os grupos de interesse que poderiam ser afetados por cada um dos eventos de risco.
- Definição dos critérios a considerar para levar a cabo uma avaliação, priorização e gestão dos mesmos.
- Estabelecimento dos elementos de diligência devida para prevenir, mitigar e explicar como abordar os impactos previamente identificados na própria atividade, na cadeia de distribuição e/ou através de outras relações comerciais.

Processo de *assessment*

- O ponto de partida é o procedimento de avaliação de riscos e diligência devida em direitos humanos.
- Construção de mapas de riscos em matéria de direitos humanos para cada bloco, segundo as probabilidades, impacto e gravidade de risco.
- Comprovações dos processos e elementos de diligência devida estabelecidos pelo CaixaBank, para prevenir e mitigar os potenciais riscos.



[1] https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank/Estaticos/PDFs/responsabilidad_corporativa/Resumen_Proceso_Debida_Diligencia_Assessment_DDHH_Junio_2020_VF.pdf

>> ELEMENTOS DE DILIGÊNCIA DEVIDA DISTRIBUIDOS EM QUATRO BLOCOS E PRINCIPAIS INDICADORES NO ENCERRAMENTO DE 2020

Gestão de recursos humanos

Igualdade de tratamento na gestão de pessoas

41,6 %
mulheres em posições administrativas a partir de subdireção de sucursal grande[1]

42,9 %
mulheres no Conselho de Administração

Condições laborais justas

2.344
funcionários em licença remunerada[2]

Liberdade no ambiente laboral

70 %
participação no Estudo de Compromisso

Ambiente e local de trabalho (acessibilidade, segurança e saúde)

1,04
índice de frequência de acidentes

3,4 %
índice de absentismo gerável (doença e acidente)

Segurança da informação e proteção de dados (privacidade do empregado)

+50 MM€
investidos em segurança de informação

Financiamento e investimento

Adequação da dívida hipotecária

14.455
habitações programa de aluguer social

Financiamento de projetos e corporativa

630
pedidos de financiamento avaliados em termos de risco ambiental

2.997 MM€
empréstimos concedidos referenciados a variáveisde sustentabilidade

Natureza dos investimentos

~140.000 MM€
dos investimentos têm em consideração critérios ASG[3]

Compras de gestão e fornecedores

Processo de compras

642 MM€
volume de compras negociado através de negociação eletrónica

5,4 MM€
volume de compras adjudicado a Centros Especiais de Emprego

Comercialização

Acessibilidade dos clientes

100 % / 83 %
população >10.000 habitantes com presença (Espanha e Portugal, respetivamente)

Comercialização (design de produtos, marketing e publicidade, venda)

18.710
profissionais certificados em MiFiD II

Segurança da informação e proteção de dados (privacidade do cliente)

98 %
Profissionais que realizaram o curso de segurança em 2020

[1] Oficinas A y B. CaixaBank, S.A.

[2] CaixaBank, S.A.

[3] VidaCaixa e CaixaBank Asset Management.

Código ético e Princípios de atuação do CaixaBank

Cumprimento das leis e normativa vigente

O respeito pelas leis e outras normas vigentes em cada momento, deve ser um princípio guia de todos os que integram o CaixaBank.

Respeito

Respeitamos as pessoas, a sua dignidade e valores fundamentais. Respeitamos as culturas de aqueles territórios e países onde opera o CaixaBank. Respeitamos o meio ambiente.

Integridade e Transparência

Sendo íntegros e transparentes geramos confiança, valor fundamental para o CaixaBank.

Excelência e Profissionalismo

Trabalhamos com rigor e eficácia. A excelência constitui um dos valores fundamentais do CaixaBank. Por isso, situamos a satisfação dos nossos clientes e acionistas no centro da nossa atuação profissional.

Confidencialidade

Preservamos a confidencialidade da informação que nos confiam os nossos acionistas e clientes.

Responsabilidade social

Estamos comprometidos com a sociedade e o meio ambiente e temos em conta estes objetivos no desenvolvimento da nossa atividade.

Política Anticorrupção

O CaixaBank, através da Política Anticorrupção, que complementa o Código Ético e Princípios de Atuação, rejeita todo o tipo de corrupção e baseia a sua atuação nos mais altos padrões responsáveis. Como assinante do Pacto Mundial das Nações Unidas, o CaixaBank compromete-se a cumprir com os 10 princípios que estabelece, dos quais, trabalhar contra a corrupção em todas as suas formas, incluindo a extorsão e o suborno (Princípio nº 10).

Como tal, a Política expõe as condutas, práticas e atividades proibidas, para evitar situações que possam configurar-se como extorsão, subornos, pagamentos de facilitação ou tráfico de influências.

A política inclui e estabelece, entre outros:

Normas sobre a aceitação e conceção de ofertas

Proibição de aceitação de ofertas de qualquer quantia, caso a finalidade seja influenciar o trabalhador. Nos restantes casos, não se pode aceitar ofertas com um valor de mercado superior a 150 euros.

Proíbe-se a concessão de ofertas a funcionários públicos e autoridades.

Gastos de viagem e hospitalidade

Deverão ser razoáveis e estar relacionados com a atividade da Empresa, sempre a cargo do CaixaBank, e será pago diretamente ao prestador de serviço.

Relações com instituições políticas e oficiais

Proíbem-se os donativos a partidos políticos e às suas fundações vinculadas. Unicamente poder-se-ão realizar acordos de perdão de dívida com os partidos políticos e as suas fundações vinculadas, quando assim o permita a legislação nacional de financiamento de partidos.

O CaixaBank não contratará serviços diretos de lobby ou representação de interesses, para posicionar-se perante as autoridades, mas, em geral, partilhará as suas opiniões através de diferentes associações, para tratar de chegar a acordo com a posição da indústria.

Adicionalmente, a Política cobre os âmbitos de: (i) Patrocínios, (ii) Donativos e contributos a fundações e ONGs, e (iii) Fornecedores de risco.

[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

Em seguida, apresentamos um detalhe das principais políticas em matéria de **ética e integridade,** aprovadas pelo Conselho de Administração:

Política	Objetivo	Última atualização	Pública na web corporativa do CaixaBank
Código Ético e Princípios de Atuação	Manifesto sobre os valores e princípios éticos que inspiram a atuação, e devem reger a atividade do CaixaBank.	janeiro 2019	✓
Política Corporativa de Direitos Humanos	Mínimo padrão de atuação para desenvolver a atividade de forma legítima.	outubro 2019	✓
Política Anticorrupção	Impedir que tanto a Empresa como os seus colaboradores externos, diretamente ou através de pessoas interpostas, incorram em condutas que possam ser contrárias à lei ou aosprincípios básicos de atuação do CaixaBank.	janeiro 2019	✓
Política Corporativa de Cumprimento	Prevenir e evitar la comissão de delitos no seio da organização.	abril 2020	✓
Política Corporativa de Prevenção de Branqueamento de Capitais e do Financiamento do Terrorismo (PBCFT) e de gestão das Sanções e Contra medidas Financeiras Internacionais do Grupo CaixaBank	Promover ativamente a aplicação dos mais altos padrões internacionais nesta matéria em todas aquelas jurisdições onde o Grupo CaixaBank tem presença e opera.	julho 2020	✓
Política corporativa de relação com o setor de Defesa	Regula as condições nas quais se poderá considerar manter relações comerciais com empresas do setor, e estabelece restrições e critérios de exclusão	dezembro 2019	✗
Regulamento Interno de Conduta no Âmbito do Mercado de Valores (RIC)	Fomentar a transparência dos mercados e preservar, a todo o momento, o interesse legítimo dos investidores, de acordo com o Regulamento 596/2014 do Parlamento Europeu e a Lei de Mercado de Valores.	julho 2019	✓
Política Geral Corporativa de Conflitos de Interesse	Permite revenir e gerir os possíveis conflitos de interesse que possam surgir nos diversos âmbitos e cenários.	fevereiro 2020	✓
Política Corporativa de Privacidade	Reúne o direito fundamental à proteção de dados e privacidade.	janeiro	✗

O CaixaBank está firmemente comprometido com a **prevenção de branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo,** e considera-se fundamental estabelecer as medidas necessárias e revê-las periodicamente, para prevenir e evitar a todo o custo que os produtos e serviços do CaixaBank possam ser utilizados para a prática de condutas ilícitas. Neste sentido, é essencial colaborar ativamente com os reguladores e forças de segurança, e comunicar todas as atividades suspeitas que se detetem. Para tal, o CaixaBank dispõe de um modelo de gestão de risco de branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo, que aplica no exercício das atividades, negócios e relações, tanto nacional como internacionalmente para prevenir este risco ao qual se encontra sujeito. Tal como estabelece o regulamento espanhol, a gestão de risco de Prevenção de Branqueamento de Capitais está submetido a uma revisão anual por um perito externo independente. Na revisão realizada em 2020, não se identificaram deficiências significativas.

Com respeito ao direito fundamental à proteção de dados e privacidade está incluído no nosso código ético, segundo o pilar no qual se baseia um dos nossos valores corporativos, a confiança. Neste sentido, dispõe-se de uma **Política Corporativa de Privacidade**, bem como de normativas internas que desenvolvem a confidencialidade e o tratamento de dados de carácter pessoal. Com objetivo de garantir uma avaliação de forma recorrente dos riscos, no âmbito de gestão e tratamento de dados pessoais, dispõe-se de um Comité de Privacidade e um Comité PIA *(Privacy Impact Assessment)*, encarregado da análise e aprovação de qualquer novo tratamento e, do seguimento da implantação das medidas acordadas.

12

16

[1] São públicos uns Princípios, extrato da Política.

Medidas para efetivar o cumprimento das políticas

Um elemento chave para levar a cabo o correto desenvolvimento e implementação dos códigos e políticas, é fomentar e desenvolver uma cultura efetiva de conduta em toda a Empresa. Para potenciar e garantir o reforço da cultura, mantem-se uma estratégia de comunicação e sensibilização a toda a organização. As principais alavancas que se utilizam nesta estratégia são:

A formação:

Em 2020, todos os funcionários do CaixaBank, S.A. têm vinculada a perceção da retribuição variável à realização

e superação de determinados cursos de formação obrigatórios, sobre âmbitos regulatórios ou com especial sensibilidade desde o ponto de vista de conduta. Em 2020 este critério estendeu-se ao resto do Grupo.

34.605
FUNCIONÁRIOS COM BÓNUS VINCULADO À FORMAÇÃO
29.707 EM 2019, +17%

A comunicação:

Durante 2020 realizaram-se, de forma complementar aos cursos de formação, sessões específicas de sensibilização à rede de sucursais e áreas especializadas, bem como publicações de notícias, destacáveis e circulares na intranet.

260
AÇÕES DE SENSIBILIZAÇÃO
313 EM 2019

E a vinculação da retribuição variável dos funcionários ao conjunto de aspetos relacionados com os riscos de conduta:

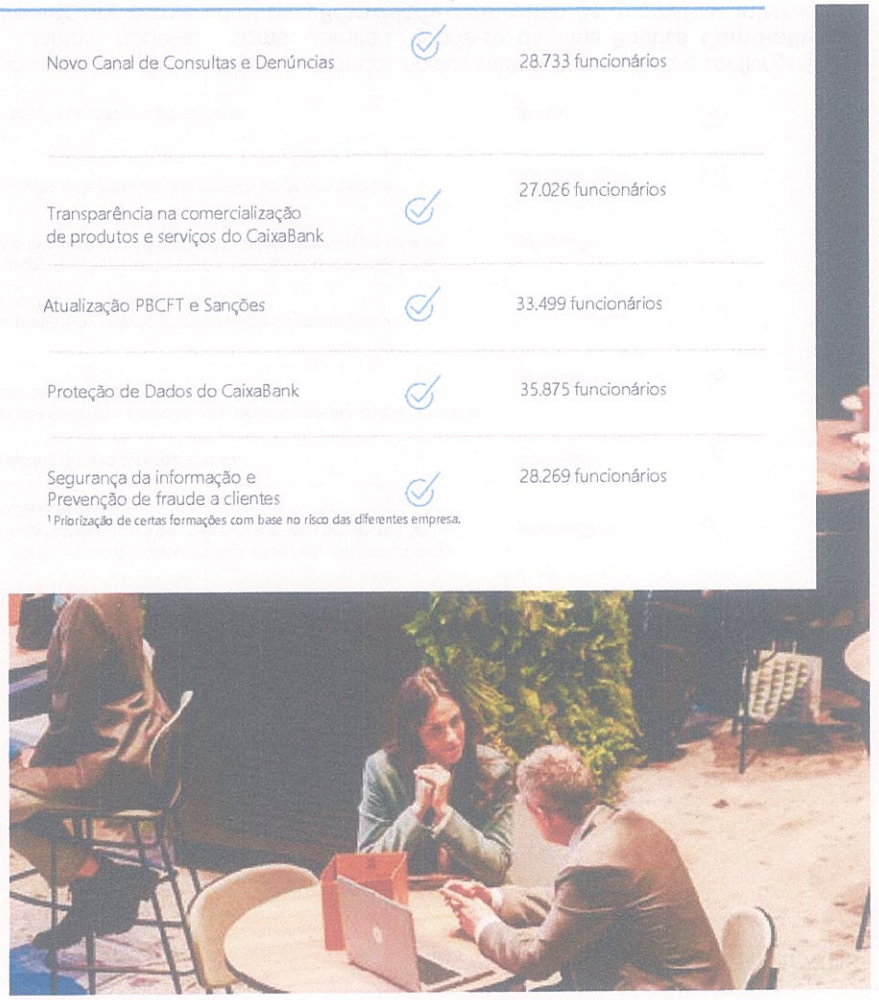
Os desafios corporativos incorporam o cumprimento de um indicador que recolhe variáveis relacionadas com conduta (devida diligência de clientes e formalização correta de operações) que penaliza a retribuição variável dos funcionários no caso de não se alcançarem os objetivos definidos.

PRINCIPAIS CURSOS DE FORMAÇÃO REALIZADOS POR FUNCIONÁRIOS NO ÂMBITO DE PRÁTICAS RESPONSÁVEIS

Formação em 2020

	Vinculada a remuneração	Total funcionários que superaram a formação[1]
Novo Canal de Consultas e Denúncias	✓	28.733 funcionários
Transparência na comercialização de produtos e serviços do CaixaBank	✓	27.026 funcionários
Atualização PBCFT e Sanções	✓	33.499 funcionários
Proteção de Dados do CaixaBank	✓	35.875 funcionários
Segurança da informação e Prevenção de fraude a clientes	✓	28.269 funcionários

[1] Priorização de certas formações com base no risco das diferentes empresa.



Canal de consultas e denúncias

O Canal de Consultas é um elemento-chave na gestão de conduta do Grupo. Através do Canal de Consultas e Reclamações, podem ser enviadas comunicações relativas à interpretação ou aplicação prática dos códigos de conduta e políticas, e possíveis violações dos mesmos podem ser denunciadas. No caso de reclamações de clientes, estas serão processadas através dos canais de serviço ao cliente estabelecidos pelo CaixaBank.

As denúncias resolvem-se utilizando um procedimento rigoroso, transparente e objetivo, com aplicação estrita de garantias de confidencialidade, reserva de identidade e proibição de represálias.

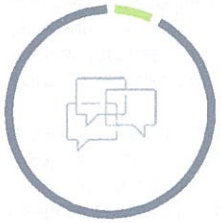
Nos casos em que funcionários do Grupo, durante a prestação de serviços, incorram em condutas que possam ser marcadas como fraude/corrupção, a conduta considera-se falta muito grave de conformidade com o convénio coletivo vigente, o que implica a aplicação das sanções previstas no convénio mencionado para este tipo de faltas.

> Durante 2020 foi lançado um novo Canal de Consultas e Denúncias, alinhado com as melhores práticas nacionais e internacionais, e que permite a gestão integrada das denúncias com visão Grupo.

Os principais marcos do novo Canal são os seguintes:

- **Novo ambiente:** implementação de uma nova plataforma acessível, tanto internamente como pela Internet, permitindo o acesso 24 horas por dia, durante os 365 dias do ano, desde qualquer localização e dispositivo.
- **Coletivos:** para além dos funcionários, também podem aceder a este Canal os Administradores do CaixaBank, o pessoal de ETT, os agentes e os fornecedores.
- **Possibilidade de denúncias anónimas.**

>> DETALHES CANAL DE CONSULTAS OU DENÚNCIAS EM 2020



38 Denuncias (21 em 2019)

489 Consultas (285 em 2019)

Das 38 denúncias recebidas em 2020, 20 foram admitidas a trâmite (53%) e 18 inadmitidas (47%).

Das denúncias admitidas, 20% continuam em curso, em 15% dos casos não se detetou incumprimento e, dos casos com incumprimento detetado (65%), na sua maioria aplicaram-se medidas disciplinarias (92%).

Com referência à tipologia das denúncias recebidas, destacam-se as relativas à comercialização de produtos, transparência e proteção ao cliente (40%) e proteção de dados (16%).

Por último, e em relação à zona geográfica, destacam-se as recebidas de Catalunha (29%), Andaluzia (21%), Portugal (21%) e Madrid (16%).





DENUNCIAS POR TIPOLOGIA		CONSULTAS POR TIPOLOGIA
15	Comercialização de produtos, transparência e Proteção ao cliente	16
6	[illegible]	10
3	Conflitos de interesses	88
0	ncumprimento do Regulamento Interno d eConduta (RIC)	288
1	Política Anticorrupção	22
13	Outros	65



Certificação UNE 19601 – Sistema de Gestão de Cumprimento Penal

Em 2020, o CaixaBank obteve a certificação UNE 19601 - Sistemas de Gestão de Conformidade Penal, como resultado do seu compromisso, de acordo com as melhores práticas, de promover uma cultura responsável orientada para a prevenção do crime dentro da organização.

UNE 19601 é a norma nacional para a Conformidade Penal, desenvolvida pela Associação Espanhola de Normalização (UNE), e estabelece a estrutura e metodologia necessárias para implementar modelos organizacionais e de gestão para a prevenção da criminalidade.

A auditoria externa de certificação do modelo de prevenção do crime do CaixaBank foi realizada pela AENOR, uma terceira parte independente.

O CaixaBank disponibiliza aos seus funcionários um canal específico para denúncia de casos de assédio, acessível através da intranet da empresa. Em 2020, foram recebidas 3 queixas formais relativas a possíveis locais de trabalho e assédio sexual. É determinado por gestores externos que existem 2 casos com indicações possíveis de assédio, dos quais apenas 1 caso é finalmente resolvido com a existência de assédio. Em 2019, foram recebidas 5 queixas formais, e foi determinado que não houve casos de assédio.

Como estabelecido no Protocolo, os gestores externos elaboraram relatórios sobre as três queixas formais, com o seguinte resultado: 2 resoluções sobre a existência de possíveis indícios de assédio; e 1 resolução sobre a inexistência de assédio com uma recomendação de medidas destinadas a mediar entre as partes.

Na área da intranet corporativa, durante 2020 e dentro do espaço Wengage Diversity, a secção Prevenção do Assédio será destacada.

Do mesmo modo, realizaram-se ações de formação de difusão I protocolo de prevenção de assédios. No decorrer da formação do Código Ético, destacou-se o canal específico o Protocolo de Assédio.

Comercialização e comunicação responsáveis

Design de produto

A conceção adequada de produtos e serviços financeiros, incluindo instrumentos financeiros e produtos e serviços bancários e de seguros, bem como a sua correta comercialização, são uma prioridade. A aplicação dos regulamentos que regem os diferentes produtos e serviços: (i) instrumentos financeiros (Markets in Financial Instruments Directive -MiFID); (ii) produtos e serviços bancários (Diretrizes da Autoridade Bancária Europeia sobre procedimentos de governação e vigilância de produtos bancários retalhistas); e (iii) produtos de seguro (Diretiva de Distribuição de Seguros-IDD), asseguram que o CaixaBank conta com os processos adequados de conhecimento dos clientes e de comunicação clara e veraz sobre os riscos dos seus investimentos.

A **Política de Gestão de Produtos**, aprovada pelo Conselho de Administração do CaixaBank e atualizada em julho de 2020, visa estabelecer os princípios para a aprovação da conceção e comercialização de novos produtos e serviços, bem como para a monitorização do ciclo de vida do produto, com base nas seguintes premissas:

- Atender às necessidades dos clientes ou potenciais clientes de uma forma ágil.
- Reforçar a proteção do cliente.
- Minimizar os riscos legais e reputacionais derivados do design e comercialização incorreta de produtos e serviços.
- Assegurar a participação plural de todas as áreas relevantes no processo de aprovação e controlo de produtos e serviços, bem como o envolvimento da Alta Direção na definição e supervisão da Política.

A política é de aplicação a todas as sociedades controladas do Grupo e que atuam como fabricantes ou distribui - doras de produtos bancários, financeiros ou de seguros.

CORRESPONDE A:

DESIGN PRODUTO	CaixaBank S.A.	Outras sociedadesdo grupo	Outras sociedadesdo grupo
COMERCIALIZAÇÃO DO PRODUTO	CaixaBank S.A.	CaixaBank S.A.	Outras sociedadesdo grupo



A **Comissão de Produtos da CaixaBank, S.A.** é constituído por funções de controlo, apoio e negócios, a fim de garantir que dispõe de conhecimentos e perícia suficientes especializados para compreender e controlar os produtos, os seus riscos associados e os regulamentos de transparência e proteção do cliente.

52
NÚMERO DE SESSÕES CELEBRADAS DE COMITÉ DE PRODUTO[1]

246
PRODUTOS / SERVIÇOS ANALISADOS
218 EM 2019

4
PRODUTOS / SERVIÇOS DENEGADOS EM PRIMEIRA INSTÂNCIA
12 EM 2019

Adicionalmente, as Comissões de Produto do CaixaBank Payments&Consumer e do BPI analisaram 9 e 54 produtos (respetivamente).

[1] 24 sessões presenciais e 28 acordos por escrito

Comercialização

O conhecimento sobre os produtos e serviços por parte de funcionários é essencial para garantir que a informação que se transmite aos clientes é clara e completa. Para garantir um conhecimento adequado dos produtos e serviços pelos funcionários.

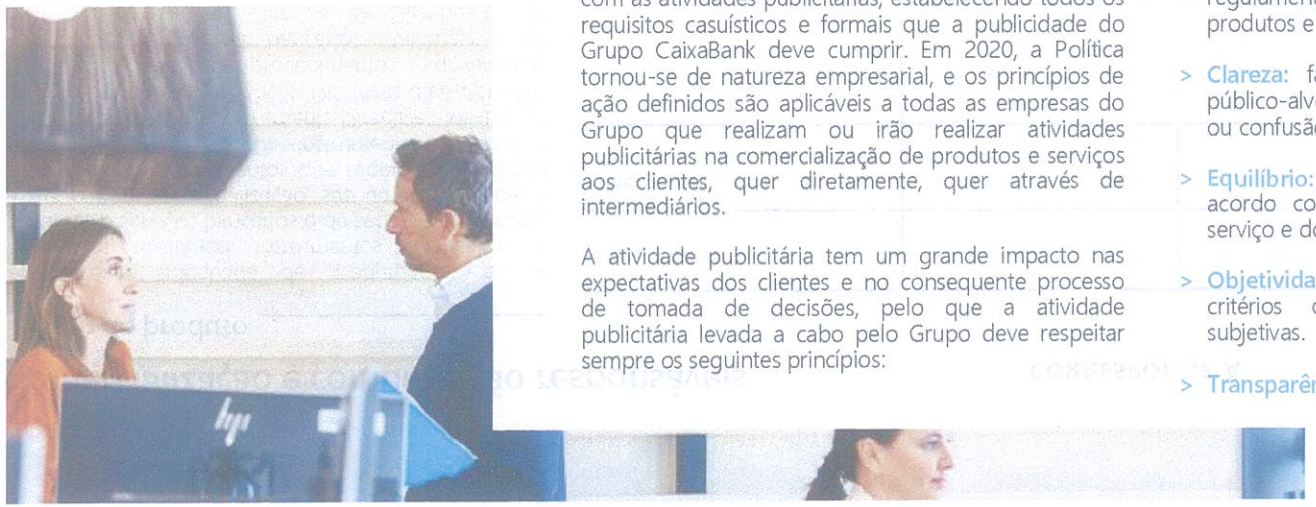
>> PROFISSIONAIS CERTIFICADOS

18.710
PROFISSIONAIS ESTÃO CERTIFICADOS EM MIFID II
18.074 EM 2019

6.557
PROFISSIONAIS CONTAM COM UMA CERTIFICAÇÃO ACIMA DE MIFID II
6.548 EM 2019

18.066
FUNCIONÁRIOS ESTÃO CERTIFICADOS NA LEI CRÉDITO IMOBILIÁRIO
9.363 EM 2019

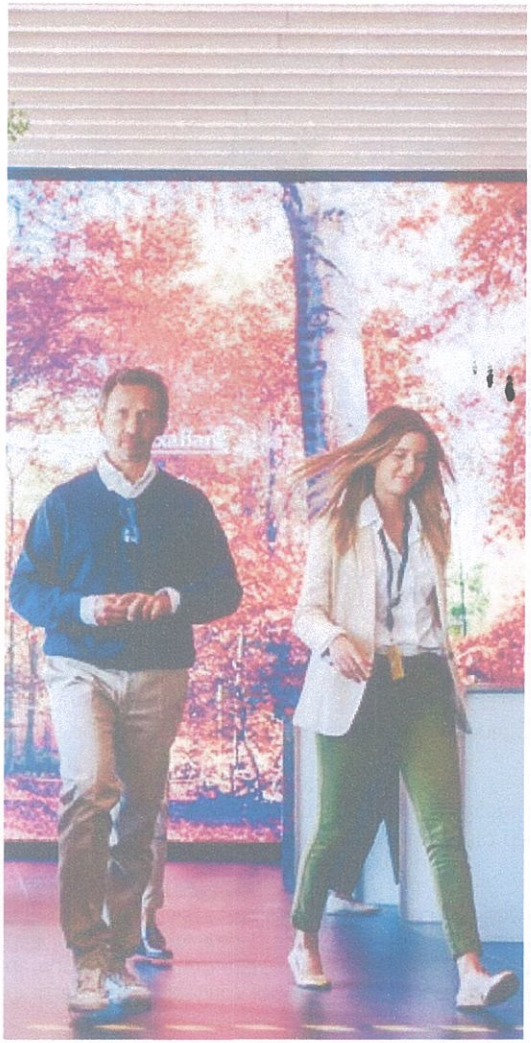
250
FUNCIONÁRIOS ESTÃO CERTIFICADOS EM INSURANCE DISTRIBUTION DIRECTIVE (IDD)
21.475 CERTIFICADOS EM IDD CONTINUA



A **Política de Comunicação Comercial do CaixaBank**, atualizada em outubro de 2020, contém uma descrição detalhada dos mecanismos e controlos internos destinados a minimizar os riscos relacionados com as atividades publicitárias, estabelecendo todos os requisitos casuísticos e formais que a publicidade do Grupo CaixaBank deve cumprir. Em 2020, a Política tornou-se de natureza empresarial, e os princípios de ação definidos são aplicáveis a todas as empresas do Grupo que realizam ou irão realizar atividades publicitárias na comercialização de produtos e serviços aos clientes, quer diretamente, quer através de intermediários.

A atividade publicitária tem um grande impacto nas expectativas dos clientes e no consequente processo de tomada de decisões, pelo que a atividade publicitária levada a cabo pelo Grupo deve respeitar sempre os seguintes princípios:

- **Licitude:** respeitando as condições de licitude estabelecidas na Lei 34/1988, de 11 de novembro, lei geral da publicidade, Lei 3/1991, de 10 de janeiro, sobre concorrência desleal e outros regulamentos de aplicação geral à publicidade de produtos e serviços.
- **Clareza:** facilitando a sua compreensão pelo público-alvo a quem se dirige, sem gerar dúvidas ou confusão.
- **Equilíbrio:** configurar a mensagem publicitária de acordo com a complexidade do produto ou serviço e do meio utilizado.
- **Objetividade e imparcialidade:** respondendo a critérios objetivos sem conter valorizações subjetivas.
- **Transparência:** não induzindo a erro.



Do mesmo modo, a atividade publicitária deve respeitar em todos os casos a dignidade das pessoas, a imagem e os direitos de propriedade intelectual de terceiros e a imagem corporativa de cada uma das empresas do Grupo.

A Entidade é membro voluntário da **Autocontrol**, a Associação para a Autorregulação Comercial, a favor das boas práticas publicitárias.

Desde 2018, o CaixaBank tem vindo a desenvolver o **Projeto Contratos Transparentes**, destinado a garantir objetivos de marketing e comunicação transparentes e responsáveis. O projeto centra-se na simplificação da linguagem dos documentos contratuais e pré-contratuais para os produtos e serviços comercializados. Em 2019, foram revistos, entre outros, os seguintes contratos: Contas Correntes CaixaBank, CaixaBank Now e Consumer Loan. Em 2020, prosseguiram os trabalhos em 7 novos contratos:

- MyBox hogar
- Empréstimo hipotecário
- MyBox auto
- Seguro de viagem
- Cartão pré-pago
- Renda vitalícia investimento flexível
- Contrato consultivo

>> OBJETIVOS PROJETO DE CONTRATOS TRANSPARENTES

Transparência
Melhorar a transparência na assinatura de documentos contratuais por clientes

Clareza
Através de uma linguagem clara e compreensível

Confiança
Que melhore a experiência do cliente e a sua confiança no momento da assinatura

Segurança
E a segurança jurídica do cliente e da Empresa

>> PEDIDO DE REVISÃO DE ANÚNCIOS OU PROJETOS DE ANÚNCIO A AUTOCONTROL

4.764
EM 2020
3.279 EM 2019

2.602
POSITIVOS:
NÃO SE VERIFICAM INCONVENIENTES EM O CONTEÚDO
2.196 EM 2019

2.161
COM MODIFICAÇÕES:
FOI RECOMENDADO INTRODUZIR ALTERAÇÕES NO ANÚNCIO
1.030 EM 2019

1
NEGATIVOS:
FOI DESACONSELHADA A DIFUSÃO DO ANÚNCIO
3 EM 2019

Transparência fiscal

O compromisso social que caracteriza a atividade do CaixaBank está consubstanciado numa **gestão fiscalmente responsável** que contribui para a sustentação das finanças públicas, o que torna possíveis as infraestruturas e serviços públicos essenciais para o progresso e desenvolvimento da sociedade.

A estratégia fiscal do CaixaBank está alinhada com os valores que compõem a cultura empresarial da Entidade e **o baixo perfil de risco fiscal** na gestão do cumprimento das suas obrigações fiscais. O baixo perfil de risco fiscal reflete-se na baixa materialidade dos ajustamentos fiscais.

O CaixaBank identifica o risco fiscal como o risco de efeitos negativos nas demonstrações financeiras do Grupo e/ou na reputação decorrentes de decisões relacionadas com impostos tomadas quer pela própria entidade quer pelas autoridades fiscais e judiciais. O Risco Legal/Regulatório no Catálogo de Risco Corporativo cobre este risco.

O CaixaBank gere diligentemente o cumprimento das obrigações fiscais decorrentes da sua atividade económica em todas as jurisdições em que opera. O cumprimento fiscal refere-se principalmente a:

i. Pagamento de impostos próprios diretamente gerados pela sua atividade empresarial,

ii. Recolha de impostos de terceiros decorrentes da sua relação económica com o CaixaBank, e

iii. Resposta aos pedidos de informação e colaboração fiscal com as autoridades fiscais.

Estratégia Fiscal do CaixaBank

Política de Controlo e Gestão de Risco Fiscal do CaixaBank[1]

[1] Revista periodicamente. Última atualização janeiro de 2020.

[2] https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank/Estaticos/PDFs/responsabilidad_corporativa/66418_Estrategia_Fiscal_2020_ESP.pdf

[3] https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank/Estaticos/PDFs/responsabilidad_corporativa/66419_Politica_Riesgo_Fiscal_2020_ESP.pdf



>> CÓDIGOS VOLUNTÁRIOS DE BOAS PRÁTICAS TRIBUTÁRIAS

Código de Boas Práticas Tributárias em Espanha

O CaixaBank é um membro voluntário e colabora ativamente com o Fórum das Grandes Empresas. O Fórum reúne a Agência Estatal de Administração Fiscal (AEAT) e os principais grandes contribuintes com o objetivo de alargar e aprofundar o modelo de relações de cooperação através de um espaço em que as principais questões fiscais possam ser analisadas em conjunto e numa base sectorial.

- Aprovado pelo Fórum das Grandes Empresas.
- Contém uma série de recomendações, assumidas voluntariamente tanto pela AEAT como pelas empresas, para melhorar o sistema fiscal através de:
  - Aumento da segurança jurídica.
  - Cooperação mútua baseada na boa-fé.
  - Confiança legítima.
  - A aplicação de políticas fiscais responsáveis nas empresas com o conhecimento dos órgãos diretivos.

Código de Práticas Tributárias para Bancos do Reino Unido

CaixaBank, através da sua sucursal em Londres:

- É um membro voluntário deste Código, promovido pelas autoridades fiscais do Reino Unido.
- Cujo compromisso é manter bons padrões de governação e comportamento no cumprimento das suas obrigações fiscais.

>> INTERPRETAÇÃO DAS NORMAS FISCAIS

O pagamento de impostos deriva do cumprimento das obrigações fiscais exigidas pela regulamentação fiscal.

- O CaixaBank toma em consideração:
  - A vontade do legislador.
- A razoabilidade económica subjacente, em conformidade com os princípios fiscais da OCDE (Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico) incorporados no projeto BEPS (Base Erosion and Profit Shifting).
- A interpretação das regras fiscais é adicionalmente contrastada com a dos consultores fiscais de reconhecido prestígio na matéria, quando a complexidade ou transcendência das questões o exige e mesmo solicitar esclarecimentos às autoridades fiscais quando se considera necessário.
- As decisões fiscais resultantes destas interpretações estão sujeitas a revisão posterior por parte dos auditores externos do CaixaBank. A fim de salvaguardar a independência da auditoria do CaixaBank, a Entidade não envolve os profissionais que auditam as suas demonstrações financeiras como consultores fiscais.
- Como corolário da razoabilidade da interpretação das regras fiscais, a inspeção fiscal verifica o cumprimento das obrigações fiscais.

Conclusão

A interpretação do CaixaBank da regulamentação fiscal resulta numa gestão fiscal justa e razoável, de acordo com a legislação fiscal aplicável.

Impostos geridos pelo Grupo CaixaBank e montante

>> IMPOSTOS PRÓPRIOS

Pagamento dos impostos do CaixaBank

Impostos diretos

> Impostos sobre sociedades
> Imposto sobre a atividade económica e sobre a propriedade

Impostos indiretos

> Quotas de IVA não dedutíveis
> I Imposto de Transferência e Imposto de Selo (ITP-AJD)
> Contribuições à Segurança Social (quota de empresa)

>> IMPOSTOS DE TERCEIROS

Contribuição para a cobrança de receitas para as finanças públicas de impostos correspondentes a terceiros derivados da sua relação económica com o CaixaBank

> Retenções do IRPF sobre o rendimento, na folha de pagamento e dividendos
> Contribuições da Segurança Social (quota de empregado)
> IVA pago à Agência Fiscal

>> RECOLHA E COOPERAÇÃO

Contribuição como entidade colaboradora na recolha de impostos por parte do Estado e as finanças regionais e locais

Através da sua rede de agências e ATMs e meios de comunicação em linha

> Coopera de forma transparente e proactiva com as administrações públicas na luta contra a evasão e fraude fiscais

O CaixaBank está empenhado em pagar impostos onde quer que opere e gera valor, sendo a percentagem mais elevada dos seus impostos pagos em Espanha. Também paga impostos nos países onde tem sucursais internacionais. No que diz respeito aos escritórios de representação, trata-se basicamente de impostos relativos aos funcionários contratados nesses países.



>> IMPOSTOS PRÓPRIOS E COBRADOS A TERCEIROS EM 2019 E 2020, SEGUINDO O CRITÉRIO DE FLUXOS DE CAIXA

2.633 MM€

POR GEOGRAFÍA

2.255 MM€ Espanha

1.089 MM€ Correspondem a impostos próprios pagos na sua condição de contribuintes

1.166 MM€ Impostos a terceiros cobrados pelo CaixaBank a favor das distintas administrações titulares, derivados diretamente da atividade económica do CaixaBank

371 MM€ Portugal

78 MM€ Correspondem a impostos próprios pagos na condição de contribuintes

293 MM€ Impostos de terceiros arrecadados pelo BPI a favor das diferentes administrações, derivados diretamente da atividade económica do BPI

7 MM€ Sucursais e filiais

2 MM€ Polónia
1 MM€ Suíça
2 MM€ Marrocos
0,5 MM€ Reino Unido
1 MM€ Alemanha
0,5 MM€ França

POR TIPOLOGIA

1.172 MM€ Impostos próprios pagos

231 MM€ Impostos diretos
475 MM€ Impostos indiretos
466 MM€ Segurança Social a cargo da empresa
89 MM€ Imposto sobre benefícios
- 83 Espanha
- 2 Portugal
- 4 Outras[1]

59 MM€ Imposto sobre depósitos bancários (IDEC)
83 MM€ Outros[2]

1.461 MM€ Impostos cobrados a terceiros

>> 2.077 MM€
de lucro consolidado antes de impostos

>> 36%
Tipo impositivo total (total tax rate)[1]

2.654 MM€

2020

POR GEOGRAFÍA

2.301 MM€ Espanha

1.132 MM€ Correspondem a impostos próprios pagos na condição de contribuintes

1.169 MM€ Impostos de terceiros arrecadados pelo CaixaBank a favor das diferentes administrações, derivados diretamente da atividade económica do CaixaBank

328 MM€ Portugal

81 MM€ Correspondem a impostos próprios pagos na condição de contribuintes

247 MM€ Impostos de terceiros arrecadados pelo BPI a favor das diferentes administrações, derivados diretamente da atividade económica do BPI

25 MM€ Sucursais e filiais

5 MM€ Reino Unido
3 MM€ Suíça
4 MM€ França
3 MM€ Polónia
4 MM€ Alemanha
3 MM€ Marrocos
3 MM€ Resto

POR TIPOLOGIA

1.232 MM€ Impostos próprios

291 MM€ Impostos diretos
479 MM€ Impostos indiretos
462 MM€ Segurança Social a cargo da empresa
170 MM€ Imposto sobre benefícios
- 150 Espanha
- 5 Portugal
- 14 Outros[1]

62 MM€ Imposto sobre depósitos bancários (IDEC)
59 MM€ Outros[2]

1.422 MM€ Impostos arrecadados de

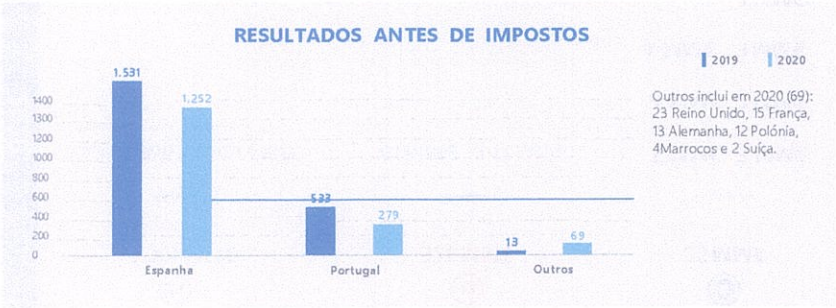
>> 1.601 MM€
de resultado consolidado antes de impostos

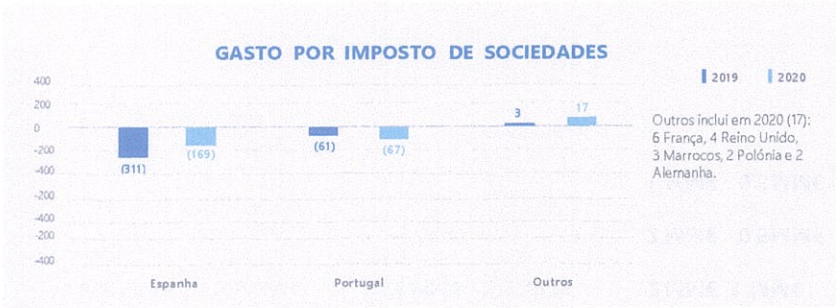
>> 43%
Taxa de tributação total(total tax rate)[1]

[1] A taxa de tributação mede-se é medida como a percentagem que representa os impostos pagos sobre o lucro antes dos impostos (1.232/(1.232+1.601))=43%
[2] Inclui principalmente o imposto de atividade económica (26 MM€) e o imposto sobre a propriedade (31 MM€).
[3] Outros: 6 MM€ Reino Unido, 3 MM€ França, 2 MM€ Suíça, 1 MM€ Polónia, 1 MM€ Alemanha e 1 MM€ Marrocos.

>> DETALHE DOS RESULTADOS ANTES DE IMPOSTOS E IMPOSTO SOBRE SOCIEDADES ACUMULADO DO GRUPO CAIXABANK, DISTRIBUÍDOS POR GEOGRAFIA

EM MILHÕES DE EUROS





Os montantes declarados numa base de caixa para efeitos de imposto sobre o rendimento não correspondem às despesas de imposto sobre o rendimento reconhecidas na demonstração de resultados consolidada. As razões para esta discrepância podem ser resumidas basicamente em três áreas:

> **Diferença temporal:** o critério de caixa inclui os rendimentos (reembolso) para o Imposto sobre Sociedades do grupo fiscal em Espanha e as sociedades em Portugal, que se correspondem com o rendimento (reembolso) pelo Imposto sobre Sociedades do ano anterior e os pagamentos a conta do Imposto sobre Sociedades do ano em curso. O gasto por imposto registado na conta de ganhos e perdas consolidada se corresponde com o montante acumulado no ano em curso.

> **Diferença de perímetro:** o regime de consolidação fiscal em Espanha permite que tal Fundação Bancária" la Caixa" como CritériaCaixa façam parte do grupo fiscal enquanto não fazem parte do grupo comercial.

Créditos fiscais prévios: finalmente, deve ter-se em conta que a última crise financeira sofrida a nível global implicou perdas para as instituições financeiras que foram subsequentemente absorvidas, gerando, como consequência, créditos fiscais para as instituições absorventes, o que significa uma diferença adicional entre o montante acumulado e os rendimentos realizados.

>> CAIXABANK COMO ENTIDADE COLABORADORA NA GESTÃO DE IMPOSTOS E CONTRUBUIÇÕES SOCIAIS

> O CaixaBank desempenha uma importante função social como entidade colaboradora com o Estado, as autoridades fiscais regionais e locais, bem como com a Tesouraria Geral da Segurança Social:

> Recolhe impostos e contribuições para a segurança social de terceiros.

> Paga a estes terceiros os reembolsos de impostos ordenados pelas autoridades fiscais.

Coopera também de forma transparente e pró-ativa com as administrações públicas na luta contra a evasão e fraude fiscais. Em 2020, foram atribuídos recursos e meios próprios para a investigação de fraudes.

Montante das receitas e pagamento das administrações públicas geridas

75.350 MM€
RECEITAS
79.200 MM€ EM 2019

33.974 MM€
PAGAMENTOS
29.800 MM€ EM 2019

Colaboração na luta contra a evasão e fraude fiscal

3.914 pedidos
INFORMAÇÃO INDIVIDUALIZADA DAS AUTORIDADES ESPANHOLAS ATENDIDAS
3.200 EM 2019

11.123 empresas
PROCESSADOS A PEDIDO AUTORIDADES ESPANHOLAS
13.900 EM 2019

Posição do CaixaBank em relação a paraísos fiscais e territórios não cooperantes em matéria fiscal da União Europeia

Como regra geral, o CaixaBank evita o exercício da sua atividade em jurisdições classificadas como paraísos fiscais, bem como a utilização de estruturas fiscais que envolvam esses territórios ou territórios de baixo ou nenhum imposto que não tenham uma substância económica real. É necessária uma análise prévia da fundamentação económica e a decisão adicional dos órgãos diretivos do CaixaBank quando a entidade adquire uma participação em entidades domiciliadas em territórios classificados como paraísos fiscais.

A posição do CaixaBank em relação aos paraísos fiscais está de acordo com os princípios dos seguintes documentos regulamentares do Grupo:

Código Ético

Estratégia Fiscal

Política de Controlo E Gestão do Risco Legal
dentro do qual está incluído o risco fiscal

Atualmente, o CaixaBank não participa diretamente em sociedades estabelecidas em territórios considerados paraísos fiscais.

Atividade do Grupo CaixaBank no Luxemburgo

O Luxemburgo tornou-se uma jurisdição de referência no sector financeiro devido a várias circunstâncias:

A **eficiência** alcançada em matéria financeira como resultado da sua especialização em produtos de investimento que lhe permite oferecer retornos atrativos.

> O seu elevado **nível de segurança** jurídica baseado na rápida implementação dos regulamentos e na estabilidade do sistema jurídico.

O Grupo CaixaBank está presente num mercado líder global de gestão de investimentos, o que lhe confere um maior alcance de potenciais clientes internacionais e nacionais.

>> PRINCÍPIOS DA ATIVIDADE DO GRUPO CAIXABANK NO LUXEMBURGO

> A atividade do Grupo no Luxemburgo, como todas as suas atividades, é realizada com total transparência e sujeita ao controlo inerente a uma atividade regulada e supervisionada por organismos sujeitos a regulamentos europeus e internacionais comuns.

> CaixaBank cumpre os princípios fiscais da OCDE incorporados no projeto BEPS (Base Erosion and Profit Shifting), atuando sem utilizar estruturas empresariais artificiais para transferir lucros para jurisdições com impostos baixos, de modo que a expansão da sua atividade responda sempre a uma substância económica real.

> > Os investidores no Luxemburgo são informados e conhecidos pelas autoridades fiscais para que cumpram as suas obrigações fiscais num quadro de total transparência.



Contribuição do CaixaBank na Agenda 2030 - Objetivos de Desenvolvimento Sustentável

Os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável são uma iniciativa impulsionada pelas Nações Unidas com **17 objetivos e 169 metas** que incluem novas áreas como as alterações climáticas, desigualdade económica, inovação, consumo sustentável, paz e justiça, entre outras prioridades Depois de um processo de negociação com os ODS envolvendo 193 estados-membros da ONU, a 25 de setembro de 2015, aprovou-se, em reunião plenária de alto nível da Assembleia Geral, uma Agenda que tem como título **"Transformar o nosso mundo: Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável"** e que entrou em vigor a 1 de janeiro de 2016.

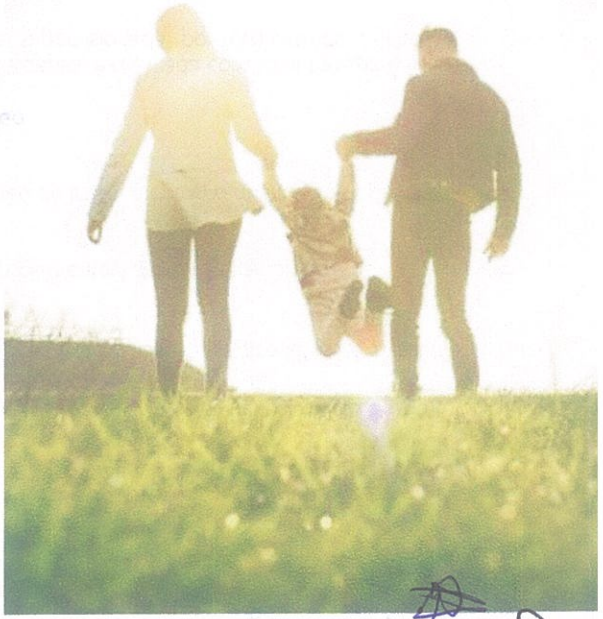
> O CaixaBank, pela sua dimensão e compromisso social, contribui para todos os ODS através da sua atividade, ação social e alianças estratégicas

A Empresa integra os 17 ODS no seu Plano Estratégico e Plano Bancário Socialmente Responsável, bem como contribuir transversalmente para todos eles. Concentra o seu âmbito de ação, com maior intensidade, em 4 ODS prioritários que permitem levar a cabo a missão da Entidade. Os 4 GDS prioritários estão inter-relacionados com os outros GDS e o CaixaBank contribui para todos eles graças à sua natureza transversal.

PRIORITÁRIOS



A publicação **Impacto Socioeconómico e Contribuição para ODS 2020** do CaixaBank expõe a estratégia do Grupo em relação à Agenda 2030, e mede a sua contribuição para com os ODS [1]



[1] https://www.caixabank.com/es/sobre-nosotros/publicaciones.html

1 FIM DA POBREZA

- Microcréditos e outras finanças com impactosocial
- Contas sociais
- Capilaridade
- Ações sociais
- AgroBank
- Política Ativa de Habitação

2 FOME ZERO
- Microcréditos familiar
- Eco-empréstimos setor agrário
- Obra Social Descentralizada
- Nenhum lar sem alimentos

3 SAÚDE E BEM-ESTAR
- Empréstimos saúde e bem-estar
- Empresa saudável
- Formação saúde e bem-estar Virtaula
- Colaboração com GAVI, the Vaccine Alliance

4 EDUCAÇÃO DE QUALIDADE
- Plano de Cultura Financeira
- Programa Aula
- Cátedras*
- CaixaBank Research
- CaixaBank Talks

10 REDUÇÃO DAS DESIGUALDADES
- Microcréditos y outras finanças com impacto social
- Contas sociais
- Obra Social Descentralizada
- Política ativa de habitação
- Plano de Cultura Financeira

* Cátedra CaixaBank de RSC de IESE, Cátedra AgroBank

8 TRABALHO DECENTE E CRESCIMENTO ECONÓMICO

- Financiamento a empresas e autónomos
- Microcréditos negócios
- Investimento em I+D
- Criação de emprego

5 IGUALDADE DE GÉNERO
- Plano de Igualdade
- Programa Wengage
- Adesão a Women Empowerment Principles da ONU
- Prémios IWEC
- Aliança Microsoft carreiras STEM
- Suporte às principais associações de mulheres*

9 INDÚSTRIA, INOVAÇÃO E INFRAESTRUTURA
- Apoio a Start ups (Day One)
- Financiamento a empresas com impacto social
- Investimento em I+D
- Segurança da informação
- Plano de digitalização
- Títulos verdes

11 CIDADES E COMUNIDADES SUSTENTÁVEIS
- Capilaridade
- Política ativa de habitação
- Adesão a UNWTO**
- Real Estate & Homes
- Hotels & Tourism

* Igualdade na empresa, Charter de Diversidade, Mais mulheres melhores empresas, Eje&Con

12 PRODUÇÃO E CONSUMO RESPONSÁVEL

- Financiamento com critérios ESG
- Políticas de ética e integridade
- Diligência devida e *assessment* em Direitos Humanos
- Quadro de governo daRSC
- Adesão aos Princípiosde Banca Responsável de UNEP FI
- Adesão de VidaCaixa e CaixaBank Asset Management a PRI
- Reporting verificado
- Certificação BCorp imagin

6 ÁGUA LIMPA E SANEAMENTO
- AgroBank
- Quadro de emissão de obrigações sustentáveis, verdes e sociais

7 ENERGIA ACESSÍVEL E NÃO POLUENTE
- Financiamento energias renováveis
- Adesão RE100
- Redução consumo energia
- Consumo de energia de origem renovável
- Títulos verdes

13 AÇÃO PELO CLIMA
- Membros do GECV (Grupo Espanhol de Crecimiento Verde)
- Assinantes dos Princípios do Equador
- Consumo de energia renovável
- Compensação emissões CO_2 geradas
- Financiamento energias renováveis

14 VIDA SUBMARINA
- AgroBank

15 VIDA ECOSSISTEMAS TERRESTRES
- Quadro de emissão de títulos sustentáveis, verdes e sociais

16 PAZ, JUSTIÇA E INSTITUIÇÕES EFICAZES
- Políticas de ética e integridade
- Diligência devida e *assessment* em DDHH
- Segurança de informação
- Adesão a Autocontrolo

17 PARCERIAS PARA ALCANÇAR OS OBJETIVOS

- Alianças relacionadas diretamente com os ODS

"la Caixa" Primeira Obra Social de Espanha e uma das maiores fundações do mundo. Aliança estratégica para a divulgação dos seus projetos e participação ativa em programas-chave tais como Incorpora, GAVI Alliance ou o programa de Voluntariado

Iniciativa da Presidência da ESADE em Liderança e Governação Democrática com a colaboração de "la Caixa"

303

Títulos ODS

O CaixaBank, consciente do papel desempenhado pelas instituições financeiras na mobilização de capital para uma economia inclusiva e de baixo carbono, emitiu duas obrigações sociais e uma obrigação verde como parte do seu **quadro de emissão de obrigações ligadas aos SDG** (agosto de 2019). Através das seguintes emissões obrigacionistas, o CaixaBank canaliza fundos para ações específicas, contribuindo diretamente para os GDS.

Para mais detalhes ver **informação Títulos ODS**

Em fevereiro de 2021, o CaixaBank emitiu o seu segundo título verde por 1.000 MM€.

Título **SOCIAL**

setembro 2019

1.000	5	Sénior **não preferido**	Cupão de 0,625%
MM€	anos		

Financiam-se empréstimos para lutar contra a pobreza, pelo trabalho digno e criação de emprego nas zonas mais desfavorecidas de Espanha. Os fundos destinaram-se a ativos concedidos nos três últimos anos prévios à emissão, e 25% a financiamento novo (concedido no ano da emissão ou posteriormente).

Financiar empréstimos concedidos por MicroBank a indivíduos ou famílias que vivem em Espanha, cuja soma

De 17,200 ou menos, com o objetivo de financiar necessidades diárias como cuidados de saúde, educação, reparações domésticas e de veículos, e sem garantias ou colaterais, e sem a necessidade de colateral.

Financiar créditos outorgados a autónomos, micro e pequenas empresas

que operem nas províncias espanholas que se encontram nas regiões com menor PIB per capita e/ou com maior taxa de desemprego.

Menção de título social do ano (bancos) por *Enviromental Finance*.

Do **Primeiro Relatório de Monitorização**[2] publicado em outubro de 2020, libertam-se os seguintes indicadores de impacto:

160.945 créditos concedidos

147.868 as famílias

13.077 a autónomos e pequenas empresas

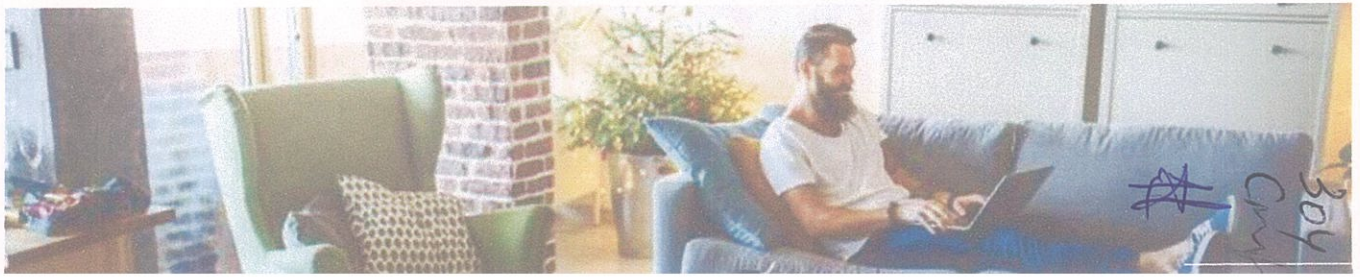
1.480 MM€ de contribuição ao PIB espanhol

8.207 postos de trabalho criados

87% dos beneficiários afirmam que o financiamento teve um impacto positivo no seu bem-estar e os ajudou a conseguir os seus objetivos

[2]Impacto calculado através de inquéritos, utilizando o modelo input-output, com a colaboração de um consultor externo independente.

[1] https://www.caixabank.com/es/accionistas_inversores/inversores-renta-fija.html



Título **SOCIAL COVID-19**

julho 2020

1.000 MM€	6 anos	Sénior **preferido**	Cupão de 0,75%

100% dos fundos será atribuído ao financiamento outorgado em 2020, originado no Real Decreto-lei 8/2020, de 8 de abril, de medidas anti-Covid, com a finalidade de mitigar os impactos económicos e sociais derivados da pandemia. Os empréstimos serão financiados a empreendedores, microempresas e PMEs nas regiões mais desfavorecidas de Espanha.

Titulo **VERDE**

novembro 2020

1.000 MM€	6 anos	Sénior **não preferido**	Cupão de 0,375%

Canalizaram-se fundos para financiar projetos que contribuam para uma sustentabilidade ambiental, tais como a redução de gases de efeito de estufa, prevenção da contaminação e adaptação às alterações climáticas.

Garantir o acesso a uma energia acessível, segura, sustentável e moderna. O CaixaBank já identificou cerca de 1,8 mil milhões de euros em ativos de energias renováveis elegíveis, seguindo os critérios rigorosos definidos pelo quadro do SDG do banco.

Prossegue a construção de infraestruturas resi lientes, industrialização sustentável e promoção da inovação. A este respeito, o CaixaBank já identificou cerca de 500 milhões de euros em ativos imobiliários com os requisitos de eficiência energética necessários para cumprir com as estipulações do enquadramento da Entidade.

Alinhamento com os Green Bond Principles (2018), Social Bond Principles (2020) e as Sustainability Bond Guidelines (2018)



Governação **Corporativa**

Uma boa governança empresarial permite às empresas manter um processo de decisão eficiente e metódico, porque incorpora clareza na atribuição de funções e responsabilidades e, ao mesmo tempo, favorece a correta gestão dos riscos e a eficácia do controlo interno, o que favorece a transparência e limita o aparecimento de possíveis conflitos de interesses. Tudo isto promove a excelência na gestão, o que resulta numa maior contribuição de valor para a empresa e, portanto, para os stakeholders.

De acordo com o nosso compromisso com a nossa missão e visão, a integração das Boas Práticas de Governança Corporativa no nosso negócio é necessária e é uma prioridade estratégica para se conseguir uma empresa bem gerida e ser reconhecida por ela

A informação relativa à governação empresarial da Empresa é complementada pelo Relatório Anual sobre a Remuneração dos Administradores (IARC), que é preparado e submetido a uma votação não vinculativa na Assembleia Geral de Acionistas.

Após a sua aprovação pelo Conselho de Administração e a sua publicação na web da CNMV, o IARC disponível na web corporativa do CaixaBank (www.caixabank.com).

A **Política de Governação Corporativa do CaixaBank** baseia-se nos valores corporativos da Empresa, bem como nas melhores práticas de boa governança, particularmente nas recomendações do Código de Boa Governança para as empresas cotadas aprovado pela CNMV em 2015, cujo texto foi recentemente revisto em junho de 2020. Esta política estabelece os princípios de ação que irão reger a governação empresarial da Empresa.

» **Princípios e práticas** de governação corporativa

01. Competências e auto-organização eficiente do Conselho de Administração

02. Diversidade e equilíbrio no Conselho de Administração

03. Profissionalismo e os deveres dos membros de Conselho de Administração

04. Remuneração equilibrada e orientada a atrair e reter o perfil adequadodos membros do Conselho de Administração

05. Compromisso com uma atuação ética e sustentável

06. Proteção e promoção dos direitos dos acionistas

07. Cumprimento da normativa vigente como princípio guia de todas as pessoas que integram o CaixaBank

08. Quadro de controlo interno

09. Assunção e atualização das melhores práticas de bom governo

10. Transparência informativa



Ao longo do capítulo utilizam-se abreviaturas respeitantes a determinadas denominações sociais de distintas entidades: FBLC (Fundação Bancária "la Caixa"), CriteriaCaixa (CriteriaCaixa, S.A.U.); bem como aos órgão de governança do CaixaBank: o Conselho (o Conselho de Administração) ou à JGA (a Junta Geral de Acionistas).

Melhores práticas de Boa Governação (G)

O CaixaBank cumpre integralmente 57 das 64 recomendações do Código de Boa Governação, cumpre parcialmente 5 e não cumpre 1 delas, com exceção de 1, uma vez que não é aplicável. As recomendações que não são cumpridas ou são parcialmente cumpridas e a sua justificação são as seguintes:

>> AS RECOMENDAÇÕES QUE SE CUMPREM PARCIALMENTE SÃO:

Recomendação 5

Dado que a Assembleia Geral de Acionistas de 28 de abril de 2016 aprovou uma delegação que permite ao Conselho de Administração emitir obrigações e outros instrumentos convertíveis em ações com exclusão do direito de subscrição preventiva, sujeitando os aumentos de capital que o Conselho de Administração pode aprovar ao abrigo desta autorização à limitação legal de 50% do capital e não de 20%. O objetivo é proporcionar à entidade a máxima flexibilidade em relação aos instrumentos disponíveis para a integração do seu capital regulamentar.

Recomendação 10

Dado que o Regulamento da Assembleia Geral de Acionistas do CaixaBank prevê um sistema diferente de presunção de voto consoante as deliberações sejam propostas pelo Conselho de Administração ou pelos acionistas. Isto destina-se a evitar dificuldades no cálculo dos votos dos acionistas ausentes antes da votação, e também resolve a situação em que novas propostas se relacionam com resoluções que contradizem as propostas apresentadas pelo Conselho, garantindo em todos os casos a transparência da contagem dos votos e o registo adequado dos votos.

Recomendação 27

Porque os procuradores para votar nas reuniões do Conselho de Administração, se existirem, em caso de impossibilidade de participar, podem ser concedidos com ou sem instruções específicas para a eleição de cada diretor. A liberdade de fazer procuradores com ou sem instruções específicas é considerada pela Empresa como uma boa prática de Corporate Governance e, em particular, a ausência de tais instruções facilita a posição do procurador para seguir o teor do debate.

Recomendação 36

No que respeita ao exercício de 2020, o Conselho de Administração procedeu à autoavaliação do seu funcionamento a nível interno após ter excluído a oportunidade de ter a assistência de um consultor externo, considerando que, dado o processo de renovação parcial do Conselho uma vez que a fusão do CaixaBank com o Bankia se torne efetiva, era mais aconselhável e razoável adiar a colaboração externa para o próximo exercício de autoavaliação.

Recomendação 64

Os pagamentos por cessação ou expiração do contrato do diretor executivo principal, incluindo as indemnizações em caso de cessação ou expiração da relação em determinados casos e o acordo de não concorrência pós-concorrência, não excedem o montante equivalente a dois anos da remuneração anual total do diretor, de acordo com os montantes refletidos no relatório anual sobre a remuneração dos administradores. Além disso, o Banco reconheceu um suplemento de segurança social para o Diretor Executivo para cobrir as contingências da reforma, morte e incapacidade permanente total, absoluta ou grave, cujas condições são detalhadas na Política de Remuneração dos Administradores do CaixaBank. No caso do compromisso de cobrir a contingência da reforma, trata-se de um sistema de contribuições definidas, para o qual as contribuições anuais a efetuar são estabelecidas antecipadamente. Em virtude deste compromisso, o CEO tem direito a receber um benefício de reforma quando atingir a idade de reforma legalmente estabelecida, que será o resultado da soma das contribuições feitas pelo Banco e dos seus retornos correspondentes até essa data, desde que não cesse por justa causa, e sem prejuízo do tratamento aplicável aos benefícios de pensão discricionária de acordo com o regulamento de remuneração aplicável às instituições de crédito Em nenhuma circunstância é possível que o Chefe do Executivo receba um subsídio de reforma antecipada.

>> NÃO CUMPRE

Recomendação 62

Porque as ações entregues aos administradores executivos como parte da sua remuneração variável sob a forma de bónus têm um período de retenção de um ano, sem quaisquer outros requisitos após este período.

Considera-se também que a Recomendação 2 não é aplicável, dado que o CaixaBank não é uma empresa controlada, na aceção do Artigo 42 do Código Comercial, por outra entidade, quer esteja cotada ou não cotada.

Alterações na composição do Conselho e das suas comissões no ano de 2020

A Assembleia Geral Ordinária de Acionistas de 2020, realizada a 22 de maio, fixou em quinze o número de membros do Conselho de Administração do CaixaBank, reduzindo a dimensão do Conselho por um membro. Aprovou também a reeleição de Verónica Fisas como administradora não executiva independente e a nomeação de Francisco Javier García como administrador não executivo dominical sob proposta da FBLC e CriteriaCaixa para preencher a vaga criada pela demissão de Marcelino Armenter como membro do Conselho de Administração do CaixaBank com efeitos a partir de 2 de abril de 2020. Além disso, John S. Reed foi nomeado Administrador Coordenador para substituir Xavier Vives, cujo mandato não foi renovado na AGM.

Posteriormente, a 25 de junho, o Conselho de Administração concordou com a nomeação por cooptação de Carme Moragues como nova administradora independente do CaixaBank, para cobrir a vaga que se esperava surgir devido à demissão da Fundação Caixa Canarias (representada por Natalia Aznárez), que colocou o seu cargo à disposição do Conselho de Administração, uma vez que as razões da sua nomeação tinham desaparecido quando o Acordo de Acionistas do Banca Cívica expirou a 3 de agosto.

Contudo, subsequentemente e inesperadamente, em resultado da aprovação pelo Conselho de Administração do CaixaBank, a 17 de setembro, do plano comum de fusão mediante incorporação da Bankia, S.A., a Entidade informou que Francisco Javier García e Carmen Moragues, cujas verificações de aptidão pelo Banco Central Europeu estavam a ser processadas, não aceitariam as suas novas posições.

No âmbito da fusão, a Assembleia Geral Extraordinária de Acionistas do CaixaBank realizada em 3 de dezembro, em conformidade com a cláusula 16.1.1 do plano comum de fusão que propõe a renovação parcial do Conselho de Administração, aprovou as nomeações como novos administradores do CaixaBank de José Ignacio Goirigolzarri como administrador executivo, de Joaquín Ayuso, Francisco Javier Campo e Eva Castillo como administradores independentes, de Fernando Maria Costa Duarte, como outro externo, bem como de Teresa Santero como administradora dominical sob proposta do FROB (tendo em conta a participação que terá no CaixaBank, através da empresa detida a 100%, BFA Titular de Ações, S.A.U. - doravante BFA - uma vez que a fusão seja efetiva) e BFA

Do mesmo modo, e tal como refletido nas resoluções adotadas pela Assembleia Geral Extraordinária do CaixaBank, Jordi Gual, Maria Teresa Bassons, Alejandro García-Bragado, Ignacio Garralda e a Fundação CaixaCanarias, representada por Natalia Aznárez, declararam a sua demissão como membros do Conselho de Administração com efeitos a partir da data efetiva das nomeações dos novos administradores, em resultado do registo da fusão no Registo Comercial e da verificação da sua idoneidade como administradores pelo Banco Central Europeu.

.



>> BAIXAS

Membro de Conselho	Motivo	Categoria
Xavier Vives	Vencimento do mandato	Independente
Marcelino Armenter	Renúncia	Dominical
Jordi Gual	Renúncia (*)	Dominical
Maria Teresa Bassons	Renúncia (*)	Dominical
Alejandro García-Bragado	Renúncia (*)	Dominical
Ignacio Garralda	Renúncia (*)	Dominical
Fundación CajaCanarias	Renúncia (*)	Dominical

(*) Pendente do registo da fusão, verificação da idoneidade e aceitação de nomeações

>> NOMEAÇÕES

Nomeações	Categoria
José Ignacio Goirigolzarri	Executivo (*)
Joaquin Ayuso	Independente (*)
Francisco Javier Campo	Independente (*)
Eva Castillo	Independente (*)
Fernando María Costa Duarte	Outro Externo (*)
Teresa Santero	Dominical (*)

(*) Pendente do registo da fusão, verificação da idoneidade e aceitação de nomeações

Para além das alterações na composição dos membros do Conselho de Administração, foi acordado em maio de 2020 reorganizar a composição das comissões do Conselho de Administração:

Nomeação	Cargo e Conselho de Comissão	Substitui
Koro Usarraga	Membro Comissão Executivo	Xavier Vives
Eduardo Javier Sanchiz	Membro Comissão de Nomeações	Xavier Vives
Cristina Garmendia	Membro Comissão de Remunerações	Verónica Fisas
Verónica Fisas	Membro Comissão de Riscos	-
Tomás Muniesa	Membro Comissão de Riscos	-
Cristina Garmendia	Membro Comissão de Auditoria e Controlo	-

(*) Verónica Fisas foi também reeleita como membro da Comissão Executiva. Para mais detalhe ver OIR de 22/05/2020. Para mais detalhes ver outra informação relevante (OIR).





Avanços da Governação Corporativa em 2020

Para além dos já referidos como principais marcos da governação empresarial no exercício de 2020, tais como a redução da dimensão do Conselho de Administração e as alterações na sua composição em resultado da fusão com o Bankia que se tornará efetiva com o registo da fusão e a correspondente aceitação dos novos administradores na sequência da verificação da idoneidade pelo Banco Central Europeu, o Conselho de Administração tinha estabelecido para o exercício de 2020, na sequência dos resultados do processo de autoavaliação do Conselho de Administração e das Comissões do exercício anterior, algumas oportunidades de melhoria em termos do seu funcionamento e do das suas Comissões.

A fim de reforçar e aumentar a capacidade dos órgãos diretivos e de realizar o seu trabalho com padrões de excelência, forma realizadas monografias, tanto no âmbito do Conselho como das suas Comissões especializadas e foram remodeladas algumas destas comissões, aumentando o número de membros de alguns deles, permitindo uma melhor distribuição na dedicação aos temas específicos de cada Comissão.

Por outro lado, foi promovida a melhoria da funcionalidade dos sistemas e ferramentas informáticas ao serviço do Conselho, cuja eficácia foi demonstrada pelo facto de ter permitido ao Conselho realizar as suas atividades normalmente durante o exercício financeiro num contexto excecional na sequência da pandemia de Covid 19, o que tornou necessário assegurar que as reuniões do Conselho pudessem ser realizadas por meios telemáticos com as garantias e a segurança jurídica adequadas. Durante o ano, em termos de informação e debate, a informação recebida sobre as decisões estratégicas das principais filiais do Grupo e sobre os aspetos da Agenda continuou a melhorar, tendo feito progressos na sua otimização para permitir um debate mais aprofundado e detalhado sobre as principais questões e para aumentar o tempo dedicado às questões empresariais.

No que diz respeito a assuntos corporativos, em maio de 2020 a Assembleia Geral do CaixaBank concordou em alterar os Estatutos e o Regulamento da AGM para permitir aos acionistas participar nas assembleias gerais por ligação remota e em tempo real.

Desafios para o ano 2021

À raiz dos resultados obtidos do processo de autoavaliação do Conselho e das Comissões, e a fim de continuar avançando nos aspetos de eficiência e qualidade, o Conselho valorizou e estabeleceu para o ano de 2021 alguns objetivos de desenvolvimento no seu funcionamento e nas suas Comissões.

Entre eles, poderíamos destacar os pontos da agenda, propondo avançar na atribuição de tempo para centrar o debate em questões estratégicas e empresariais, bem como estabelecer a análise das principais filiais do grupo como tema fixo da ordem do dia do Conselho, na medida que seja possível e, no que toca às decisões estratégicas, tentar antecipar ao máximo a participação do Conselho na tomada de decisões.

e, no que diz respeito às Comissões, continuar a fazer progressos no seu plano anual, bem como na apresentação de relatórios ao Conselho de Administração, em certos casos.

Por outro lado, continua a ser uma oportunidade de melhoria continuar a expandir e desenvolver ferramentas técnicas de trabalho e programas de formação, sem perder de vista a capacidade comprovada dos órgãos diretivos para realizar o seu trabalho com padrões de excelência mesmo em situações adversas, imprevistas e altamente significativas que exigiram a implementação de competências analíticas, de comunicação, de consenso, de tomada de decisões e de liderança que o Conselho, em particular, demonstrou no exercício de 2020.

A propriedade

Capital social (A.1 + A.11 + A.14)

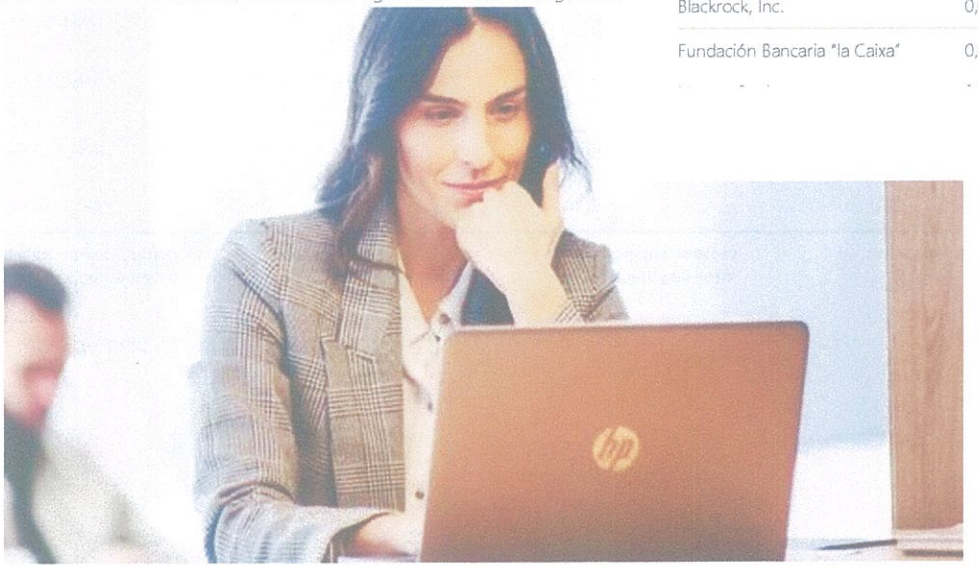
No final do ano e desde 14 de dezembro de 2016, o capital social do CaixaBank ascendia a 5.981.438.031 euros, representado por 5.981.438.031 ações no valor nominal de 1 euro cada, pertencentes a uma única classe e série, com direitos de voto e dividendos idênticos, e representadas por lançamentos contabilísticos.

As ações em que o capital social da Empresa está dividido estão cotadas nas Bolsas de Barcelona, Bilbao, Madrid e Valência, através do Sistema de Interconexão da Bolsa de Valores (Mercado Contínuo). O CaixaBank não adotou quaisquer resoluções sobre a emissão de valores mobiliários que não são negociados num mercado regulamentado na União Europeia.

Acionistas significativos (A.2)

De acordo com a definição da CNMV, os acionistas significativos são definidos como acionistas que detêm 3% ou mais dos direitos totais de voto do emitente (ou 1% se o emitente for residente num paraíso fiscal). Em 31 de Dezembro de 2020, os acionistas significativos são os seguintes:

:



Estrutura acionista

Partilha de ações	Acionistas[1]	Ações	% 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
mais de 100.000[2]	603	4.919.799.262	82,3
Total	**564.723**	**5.981.438.031**	**100**

Nome da denominação social	% direitos de voto atribuídos às ações		% Direitos de voto atribuídos através de instrumentos financeiros		% do total de
	Direto	Indireto	Direto	Indireto	
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

Em relação às ações dos investidores que operam através de uma entidade depositária localizada fora do território espanhol, apenas a entidade depositária, que é a registada no registo contabilístico correspondente, é contada como acionista.

[2] Inclui a participação de auto-carteira

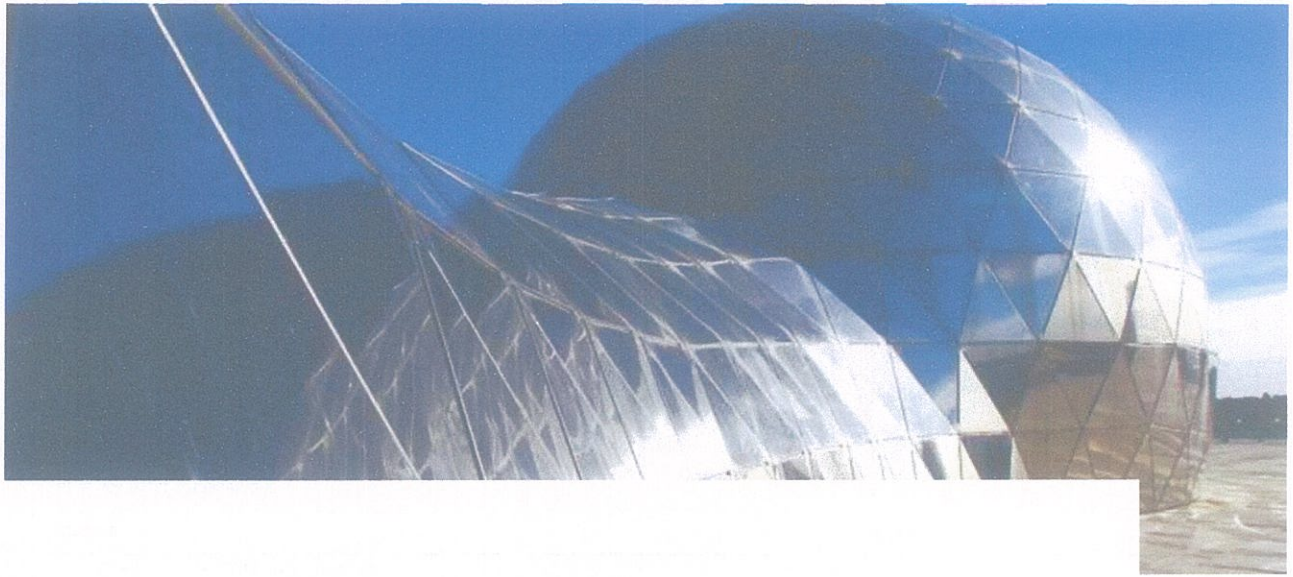
Detalhe da participação indireta

Nome ou denominação social do titular indireto	Nome ou denominação social do titular direto	% direitos de voto atribuídos às ações	% direitos de voto a través de instrumentos	% total de direitos 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	Outras entidades controladas que integram o Grupo Blackrock, Inc.	2,98	0,25	3,23
Fundação Bancária "la Caixa"	CriteriaCaixa, S.A.U.	40,02	0,00	40,02

Em seguida, indicam-se os movimentos mais relevantes ocorridos durante o ano em relação às participações significativas[1]:

		Situação de participação significativa	
Data	Nome acionista	% Participação anterior	% Participação 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

Para além das notificações do quadro anterior, BlackRock, Inc realizou uma comunicação que foi anulada.



Pactos parassociais (A.7 + A.4)

Em 3 de agosto de 2020, o CaixaBank informou o mercado através de Outras Informações Relevantes que o Acordo de Acionistas celebrado em 3 de agosto de 2012 por ocasião da fusão mediante incorporação do Banca Cívica, no termo do seu prazo de validade, tinha terminado.

Por ocasião da cessação do Acordo de Acionistas, a Fundação CajaCanarias colocou a sua posição de administrador dominical à disposição do Conselho de Administração do CaixaBank.

O Conselho de Administração solicitou à Fundação CajaCanarias que permanecesse no cargo até que se receba a resolução das autoridades bancárias, na qual se verifique a idoneidade do novo administrador, que, posteriormente, foi nomeado na sequência da aprovação pelo Conselho de Administração do CaixaBank a 17 de setembro do plano conjunto para a fusão mediante incorporação do Bankia.

Até à data do seu termo, o Acordo de Acionistas assinado a 1 de agosto de 2012 (e alterado pela última vez em outubro de 2018) entre a Fundação Bancária Caja de Burgos, a Fundação Bancária Caja Navarra, a Fundação Bancária Caja Canarias e a FBLC afetou pelo menos 40,64% do capital social da Empresa, de acordo com os dados públicos disponíveis no sítio web da CNMV[1].

O Pacto teve a sua origem na fusão mediante incorporação do Banca Cívica, por parte da Sociedade, com o objetivo de regular as relações recíprocas e com CaixaBank das mencionadas fundações na sua qualidade de acionistas da Sociedade. Entre outros compromissos, o Pacto incluiu o compromisso da FBLC de votar a favor da nomeação de 1 membro do Conselho de Administração do CaixaBank e 1 membro do Conselho de Administração da VidaCaixa, sob proposta das outras fundações.

Fora deste Pacto, a Entidade não está ciente da existência de ações concertadas entre os seus acionistas, nem de qualquer outro tipo de relação, seja de natureza familiar, comercial, contratual ou empresarial entre os titulares de participações significativas.

[1] Esta % não inclui a participação da Fundação Bancária Caja de Burgos e Fundação Bancária Caja Navarra, cuja participação não é pública, uma vez que não são titulares de participações significativas ou membros do Conselho.

3/3

Ações de Tesouro (A.9 + A.10)

A 31 de dezembro de 2020, o Conselho conta com a autorização da JGA de 2016, outorgada por 5 anos, para proceder à aquisição derivativa de ações próprias, tanto direta como indiretamente, através das suas entidades subsidiárias, nos seguintes termos:

- A aquisição pode ser feita através de compra, troca, dação em pagamento ou qualquer outra forma permitida por lei, numa ou mais ocasiões, desde que o valor nominal das ações adquiridas, adicionado às já detidas pela Entidade, não exceda 10% do capital subscrito.

- Quando a aquisição for onerosa, o preço será o preço de fecho das ações da Entidade no Mercado Contínuo no dia imediatamente anterior à aquisição, com uma variação máxima, para cima ou para baixo, de 15%.

Do mesmo modo, as ações adquiridas em resultado desta autorização podem ser utilizadas tanto para a sua venda ou resgate como para a aplicação dos sistemas de remuneração, e podem ser utilizadas para as entregar aos funcionários e administradores da Entidade ou do seu grupo. Em conformidade com as disposições do Código de Conduta Interno do mercado de valores mobiliários, as transações de ações do CaixaBank terão sempre objetivos legítimos, tais como contribuir para a liquidez da negociação e regularidade da negociação de ações. Em caso algum se destinarão a intervir no processo livre de formação de preços no mercado ou a favorecer acionistas específicos do CaixaBank. Nesta linha, o Conselho de Administração estabeleceu os critérios de intervenção em ações próprias, com base num sistema de alertas para delimitar a discrição na gestão das ações próprias pela área separada.

3.528.919
NÚMERO DE AÇÕES DIRETAS

532.590
NÚMERO DE AÇÕES INDIRETAS (*)

0,07%
% TOTAL SOBRE CAPITAL SOCIAL

Número de ações indiretas (*) através de:	
Vidacaixa	14.743
Caixabank Asset Management	0
Microbank	7.935
BPI	506.446
Caixabank payments & consumer	3.466
Total	**532.590**

As transações de ações do Tesouro são realizadas isoladamente numa área separada do resto das atividades e protegida pelas barreiras correspondentes, de modo que não haja informação privilegiada à disposição da empresa.

As informações sobre a aquisição e alienação de ações próprias durante o ano estão incluídas na Nota 25 "Capital Próprio" das demonstrações financeiras consolidadas anexas, embora não se tenham verificado movimentos significativos durante o ano.

Livre flutuação regulamentar (A.11)

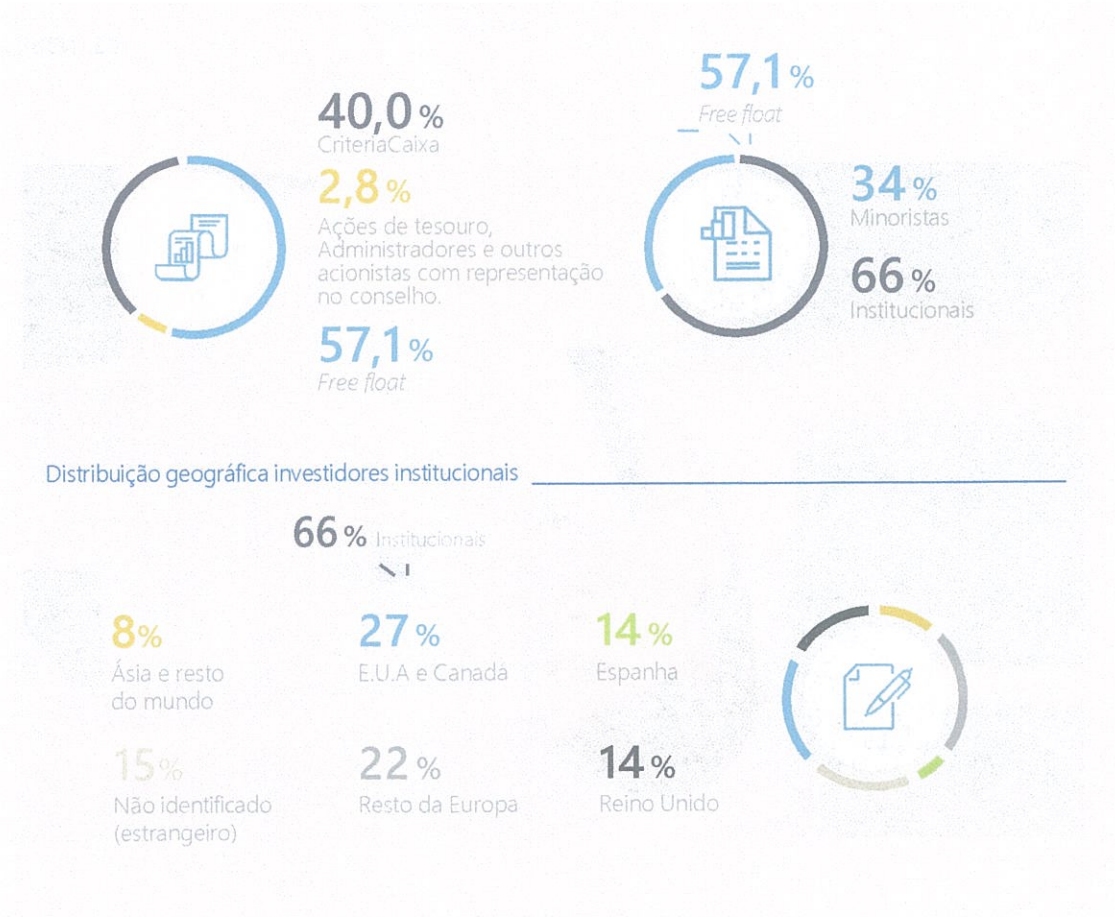
De acordo com a definição da CNMV, entende-se por livre flutuação (*free float*), a parte do capital social que não está nas mãos de acionistas significativos (como descrito na secção anterior), membros do Conselho de Administração ou que a empresa detém em ações próprias.



Livre flutuação de gestão

Para efeitos de detalhar o número de ações à disposição do público, é utilizada uma definição de ações em circulação da administração que considera as ações emitidas menos as ações do tesouro detidas, administradores e acionistas com representação do Conselho de Administração, e difere do cálculo regulamentar.

.

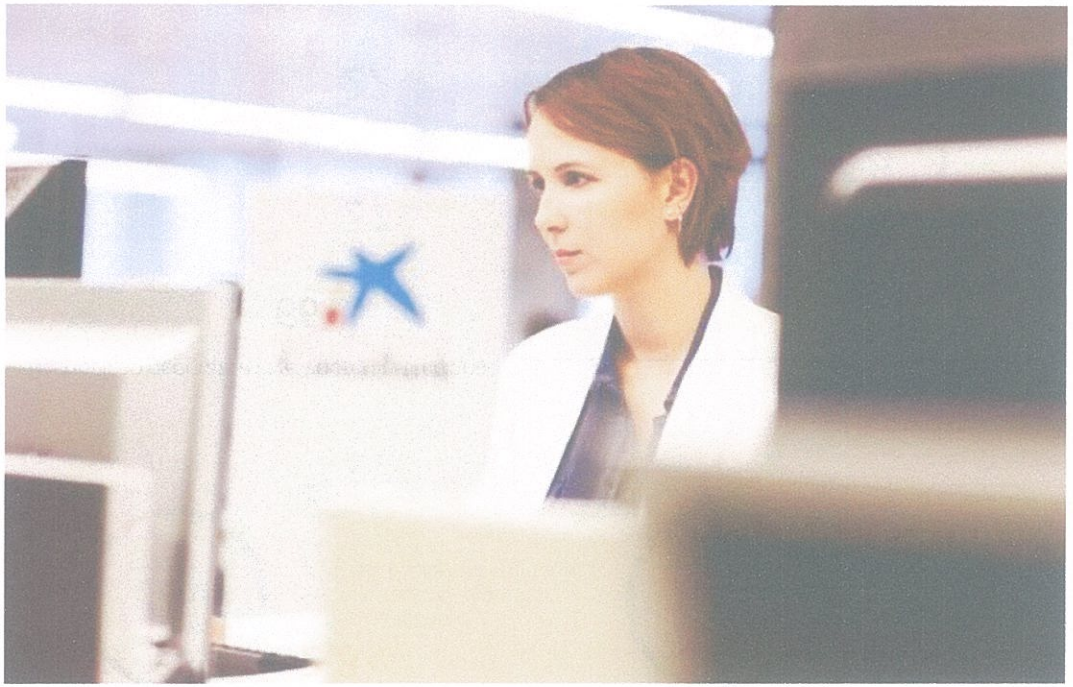


Autorização para aumentar capital (A.1)

Em 31 de dezembro de 2020, o Conselho de Administração tem a autorização da AGM concedida até maio de 2025 para aumentar o capital uma ou mais vezes até um montante nominal máximo de 2,991 milhões de euros (50% do capital social à data da proposta de 16 de abril de 2020), nos termos que considerar apropriados. Esta autorização pode ser utilizada para a emissão de novas ações - com ou sem prémio e com ou sem direito a voto - com pagamento em efetivo.

O Conselho está habilitado a excluir, total ou parcialmente, os direitos de subscrição preventiva, caso em que os aumentos de capital serão geralmente limitados a um montante total máximo de 1.196 milhões de euros (20% do capital social à data da proposta de 16 de abril de 2020). Como exceção, este limite não se aplica aos aumentos de capital para a conversão de obrigações convertíveis, que ficarão sujeitos ao limite geral de 50% do capital.

O CaixaBank detém as seguintes obrigações, na natureza de ações preferenciais (Nível 1 adicional), que podem ser convertíveis em ações recém-emitidas sob certos termos e condições, excluindo os direitos de subscrição preventiva:



>> DETALHE DE EMISSÕES DE PARTICIPAÇÕES PREFERENTES[1]
(Milhões de euros)

Data de emissão	Vencimento	Montante nominal	Taxa de juro nominal	Montante pendente de amortização 31-12-2020	Conversão	Número máximo de ações em caso de conversão
junho 2017[2]	Perpétuo	1.000	6,750%	1.000		356.760.000
março 2018[2]	Perpétuo	1.250	5,250%	1.250	CET1 < 5,125%	483.931.250
outubro 2020[2]	Perpétuo	750	5,875%	750		620.347.394
PARTICIPAÇÕES PREFERENTES [2]				3.000		

[1] As participações preferentes eventualmente convertíveis em ações estão admitidas a negociação em AIAF (Associação Espanhola de Intermediários Financeiros).

[2] Emissões perpétuas colocadas entre investidores institucionais em mercados organizados, com cupão discricionário, que podem ser amortizadas em determinadas circunstâncias com opção da Sociedade.

316

Evolução da ação (A.1)

A cotação das ações do CaixaBank fechou em 31 de dezembro de 2020 a 2,101 euros por ação, com um aumento de 15,9% no quarto trimestre do ano (vs. 35,4% para os bancos europeus seletivos Eurostoxx e 50,4% para os bancos Ibex 35), reduzindo a queda no ano para -24,9% (vs. -23,7% para os bancos Eurostoxx e -27,3% para os bancos Ibex 35). Os agregados gerais, por outro lado, tiveram um desempenho relativamente melhor do que os bancos selecionados: -5,1% para o Eurostoxx 50 (11,2% no trimestre) e -15,5% para o Ibex 35 (20,2% no trimestre).

Sem dúvida, 2020 foi marcado pela pandemia de Covid-19 e todas as suas consequências, levando a quedas históricas dos mercados bolsistas no primeiro semestre do ano e causando uma enorme volatilidade nos mercados. Contudo, a partir do Verão, o sentimento dos investidores iniciou uma recuperação que, apesar do ressurgimento e das novas restrições de mobilidade, se tornou particularmente forte no último trimestre do ano, encorajado pelos progressos feitos no domínio das vacinas Covid-19, bem como pelos resultados das eleições nos EUA, o desbloqueio do plano de recuperação europeu (Próxima Geração UE) e, no final do ano, a assinatura do acordo comercial Brexit e um novo pacote de estímulo fiscal nos EUA.

Neste contexto, os principais bancos centrais mantiveram em vigor as significativas medidas acomodatícias lançadas ao longo da Primavera, que atenuaram o stress e o risco de fragmentação financeira e sustentaram o bom funcionamento dos mercados. No setor bancário europeu em particular, a retificação parcial da recomendação do BCE de não distribuir dividendos e a melhoria das condições do TLTRO III também contribuiu para uma certa recuperação dos preços das ações no último trimestre de 2020.

>> EVOLUÇÃO DAS PRINCIPAIS BOLSAS
(ENCERRAMENTO 2019 BASE 100 E VARIAÇÕES ANUAIS EM %)



Rácios de bolsa de valores	dezembro 2020	dezembro 2019	dezembro 2018	Variação 2020-2019	Variação 2019-2018
Cotização no encerramento do período	2,101	2,798	3,164	(0,70)	(0,37)
Volume de negociação diário média	23.637	23.583	13.676	54	9.907
Lucro líquido atribuído por ação (BPA) (€/ação) (12 meses)	0,21	0,26	0,32	(0,05)	(0,06)
Valor teórico contabilístico (€/ação)	4,22	4,20	4,07	0,02	0,13
Valor teórico contabilístico tangível (€/ação)	3,49	3,49	3,36	0,00	0,13
PER (Preço / Lucros, vezes)	10,14	10,64	9,94	(0,50)	0,70
P/VC tangível (valor cotização s/valor contabilístico tangível)	0,60	0,80	0,94	(0,20)	(0,14)
Rentabilidade por dividendo[1]	3,33%	6,08%	4,74%	(2,75)	1,34

[1] Calcula-se dividindo a remuneração correspondente ao resultado ao ano 2019 (0,07 euros/ ação) e o preço no encerramento de período (2,101 euros ação).

Direitos dos acionistas

Não existem restrições legais ou estatutárias ao exercício dos direitos de voto dos acionistas, que podem ser exercidos quer através da presença física na AGM, se certas condições[1] forem cumpridas, quer através de meios de comunicação à distância. Além disso, no contexto da crise sanitária decorrente da COVID-19, durante o exercício financeiro de 2020, os Estatutos e o Regulamento Interno da AGM foram alterados para prever a possibilidade de assistência telemática por ligação remota em tempo real. (A.12 y B.6)

Não existem restrições estatutárias sobre a transmissibilidade de ações, exceto as estabelecidas por lei. (A.12)

No que respeita às medidas de neutralização (tal como definidas na Lei do Mercado de Valores Mobiliários) em caso de ofertas públicas de aquisição, o CaixaBank não adotou quaisquer resoluções a este respeito. (A.13)

Por outro lado, existem disposições legais[2] que regulam a aquisição de participações significativas de entidades de crédito por ser a atividade bancária um setor regulado (a aquisição de participações ou influência significativa está sujeita a aprovação o a não objeção regulamentar) sem prejuízo das relacionadas com a obrigação de formular uma oferta pública de aquisição das ações, para adquirir o controlo e para outras operações similares.

No que diz respeito às regras aplicáveis à alteração dos Estatutos, bem como às regras para a proteção dos direitos dos acionistas de os alterar, o regulamento societário da Empresa contempla basicamente as disposições da Lei das Sociedades de Capital. Do mesmo modo, enquanto instituição de crédito, a alteração dos estatutos está sujeita ao procedimento de autorização e registo estabelecido no Decreto Real 84/2015 de 13 de fevereiro de 2015. Sem prejuízo do que precede, deve ser mencionado que certas alterações (incluindo, entre outras, a mudança de sede em Espanha, o aumento do capital social ou a incorporação de disposições legais ou regulamentares obrigatórias ou proibitivas, ou o cumprimento de decisões judiciais ou administrativas) não estão sujeitas ao procedimento de autorização, embora devam, em qualquer caso, ser notificadas ao Banco de Espanha para inscrição no Registo das Instituições de Crédito. (B.3)

Em relação ao direito à informação, a Empresa atua sob os princípios gerais de transparência e não discriminação presentes na legislação em vigor e contidas nos regulamentos internos, especialmente na Política de comunicação e contactos com acionistas, investidores institucionais e consultores de representação, disponível no sítio web da empresa. No que diz respeito à informação privilegiada, em geral é tornada pública imediatamente através da CNMV e do website da empresa, bem como qualquer outra informação considerada relevante. Não obstante o acima exposto, a área de Relações com Investidores da Empresa realiza atividades de informação e diálogo com diferentes partes interessadas, sempre de acordo com os princípios da referida Política.



[1] Registo da titularidade das suas ações no registo contabilístico correspondente pelo menos 5 dias antes da data da realização da Assembleia e titularidade de pelo menos 1.000 ações, individualmente ou em grupo com outros acionistas.

[2] Regulamento (UE) 1024/2013 do Conselho, de 15 de outubro de 2013, que atribui ao BCE tarefas específicas no que respeita às políticas relativas à supervisão prudencial das instituições de crédito; a Lei do Mercado de Valores Mobiliários; e a Lei 10/2014 de 26 de junho sobre a Regulamentação, Supervisão e Solvabilidade das Instituições de Crédito (artigos 16º a 23º) e o Decreto Real 84/2015 de 13 de fevereiro de 2015 que implementa essa Lei.

A Administração

No CaixaBank, a gestão e o controlo da Entidade são distribuídos entre a Assembleia Geral de Acionistas, o Conselho de Administração e as suas comissões:





Assembleia Geral de Acionistas

Assembleia Geral de Acionistas do CaixaBank é o órgão máximo de representação e participação dos acionistas na Entidade. Assim, a fim de facilitar a participação dos acionistas na Assembleia Geral e o exercício dos seus direitos, o Conselho de Administração adotará as medidas adequadas para assegurar que a AGM desempenhe efetivamente as suas funções.

PARTICIPAÇÕES EM ASSEMBLEIAS GERAIS (B.4)

			Voto a distância		
Data assembleia geral	Presença física	Em representação	Voto eletrónico	Outros	Total
06/04/2018	41,48%	23,27%	0,03%	0,23%	65,01%
Dec. Capital circulante[1]	3,79%	19,57%	0,02%	0,73%	23,61%
05/04/2019	43,67%	20,00%	0,09%	1,86%	65,62%
Dec. Capital circulante[1]	3,02%	15,96%	0,09%	1,06%	20,13%
22/05/2020[2]	40,9%	24,92%	0,114%	0,30%	66,27%
Dec. Capital circulante[1]	0,28%	16,90%	0,14%	0,30%	17,59%
03/12/2020[3]	43,05%	25,85%	1,17%	0,27%	70,34%
Dec. Capital circulante[1]	2,26%	15,96%	1,17%	0,27%	19,70%

[1] Informação aproximada, dado que os acionistas estrangeiros significativos detêm os seus interesses através dos nomeados.

[2] A Assembleia Geral de maio de 2020 realizou-se exclusivamente em formato telemático (em aplicação dos regulamentos de medidas extraordinárias derivadas da COVID 19), portanto a figura da presença física é a da participação telemática dos acionistas.

[3] A Assembleia Geral de Dezembro de 2020 realizou-se num formato híbrido (presencial e online), pelo que a figura da presença física corresponde tanto à participação presencial como à participação.

Todos os pontos da agenda foram aprovados nas Assembleias Gerais de maio e dezembro de 2020 (B.5):

>> ASSEMBLEIA GERAL DE 22 DE MAIO DE 2020

QUADRO DE 66,27% CAPITAL SOCIAL

95,91% DE APROVAÇÃO MÉDIA

Acordos da Assembleia Geral Acionistas 22/05/2020	% de votos emitidos a favor	% de votos a favor sobre Do capital social
1. Contas anuais individuais e consolidadas e relatórios dos administradores para o exercício de 2019	99,24	65,77
2. Estado de informação não financeira consolidado 2019	99,88	66,19
3. Gestão do Conselho de Administração	99,31	65,81
4. Proposta de apropriação de lucros para o ano de 2019	99,76	66,11
5. Reeleição auditor de contas do CaixaBank e grupo consolidado para 2021	99,59	66,00
6.1 Reeleição de Verónica Fisas	95,30	63,15
6.2 Nomeação de Francisco Javier García	75,60	50,10
6.3 Fixar o número de administradores em quinze (15)	99,79	66,13
7. Autorização ao Conselho de Administração para aumentar capital dentro do prazo de cinco anos, mediante contribuições monetárias e numa quantia nominal máxima de 2.990.719.015 euros (artigo 297.1.b) da LSC). Delegação para excluir direitos de subscrição preventivos (artigo 506 de la LSC)	85,37	56,57
8. Autorização para a aquisição de ações próprias (artículo 146 de la LSC)	98,61	65,34
9. Política de remuneração dos administradores 2020-2022	93,83	61,57
10. Modificação dos artigos 22, 23, 24 e 28 dos Estatutos Sociais a fim de prever a assistência telemática e de introduzir melhorias técnicas	99,71	66,07
11. Modificação dos artigos 7, 8, 10, 14 e 19 do Regulamento da Assembleia Geral e introdução da Disposição Adicional para regular de forma expressa a assistência telemática e introduzir melhorias técnicas	99,71	66,08
10. Autorização e delegação de poderes para a interpretação, correção, complementação, execução, desenvolvimento, elevação a público e inscrição dos acordos	99,92	66,22
12. Votação consultiva sobre o relatório anual sobre a remuneração dos administradores para o exercício de 2019	93,07	61,08

>> ASSEMBLEIA GERAL EXTRAORDINÁRIA DE 3 DE DEZEMBRO DE 2020

QUADRO DE 70,33% CAPITAL SOCIAL

99,56% DE APROVAÇÃO MÉDIA

Acordos da Assembleia Geral Extraordinária 03/12/2020	% de votos emitidos a favor	% de votos a favor sobre o capital social	
1. Aprovação do balanço individual do CaixaBank encerrado em 30 de junho de 2020 para que possa ser considerado um balanço de fusão para efeitos do seguinte ponto 2 da ordem de trabalhos.		99,70	70,12
Aprovação da fusão mediante incorporação da CaixaBank, S.A. (sociedade absorvente) e Bankia, S.A (sociedade absorbida)	99,71	70,13	
3.1 Nomeação de José Ignacio Goirigolzarri	99,30	69,84	
3.2 Nomeação de Joaquín Ayuso	99,63	70,07	
3.3 Nomeação de Francisco Javier Campo	99,64	70,07	
3.4 Nomeação de Eva Castillo	99,64	70,08	
3.5 Nomeação de Teresa Santero	99,43	69,93	
3.6 Nomeação de Fernando María Costa Duarte	99,39	69,90	
4. Delegação de poderes para a interpretação, correção, complementação, execução e desenvolvimento das resoluções adotadas pelo Conselho de Administração, bem como para a sua autenticação e registo	99,81	70,20	

No CaixaBank não há diferenças em relação aos requisitos de quórum mínimo para a constituição da assembleia geral de acionistas, nem em relação ao sistema de adoção de deliberações sociais, tal como previsto na Lei das Sociedades de Capital.(B.1, B.2).

Não foi estabelecido que as decisões que envolvem uma aquisição, alienação, contribuição para outra empresa de bens essenciais ou outras transações empresariais semelhantes (que não as estabelecidas na Lei) devem ser submetidas à AGM para aprovação. Contudo, o Regulamento da Assembleia Geral de Acionistas estabelece que os poderes da Assembleia Geral serão os resultantes da legislação aplicável à Empresa de tempos a tempos. (B.7).

A informação sobre governo corporativo está disponível na web corporativa de CaixaBank (www.caixabank.com) na secção de "Informação para Acionistas e Investidores – Governança corporativa e política de remuneração"[1], incluindo informação específica sobre assembleias gerais de acionistas"[2] Em particular, por ocasião da convocatória de cada AGM, é criado temporariamente um banner proeminente na página inicial do website da empresa com acesso direto às informações para a reunião convocada (B.8).



1 https://www.caixabank.com/es/accionistas-inversores/gobierno-corporativo/consejo-administracion.html

2 https://www.caixabank.com/es/accionistas-inversores/gobierno-corporativo/junta-general-accionistas.html

O Conselho de Administração

O Conselho de Administração é o mais alto representante, órgão de gestão e administração da Empresa, com autoridade para adotar resoluções sobre todos os assuntos exceto os reservados para a AGM. Aprova e supervisiona as orientações estratégicas e de gestão estabelecidas no interesse de todas as empresas do Grupo e assegura o cumprimento dos regulamentos e a aplicação de boas práticas no exercício da sua atividade e a observância de princípios adicionais, voluntariamente aceites, de responsabilidade social.

O número máximo e mínimo de administradores previsto nos Estatutos é de 22 e 12, respetivamente. (C.1.1)

A Assembleia Geral de 22 de maio de 2020 adotou a resolução de fixar o número de membros do Conselho de Administração em 15.

No CaixaBank, as funções de Presidente e Diretor Geral são diferentes e complementares, com uma clara divisão de responsabilidades. O Presidente é o mais alto representante da Sociedade. O Conselho de Administração nomeou um Diretor Executivo, o único diretor executivo da Empresa durante o exercício financeiro de 2020[1], que é responsável pela gestão quotidiana sob a supervisão do Conselho de Administração. Existe também um Comité de Delegados, que tem funções executivas (exceto as que não podem ser delegadas) e que também se reporta ao Conselho de Administração, reunido com mais frequência do que o Conselho, e que é chamada Comissão Executiva.

Existe também a figura do Diretor coordenador nomeado de entre os Administradores Independentes, para além de dirigir a avaliação periódica do Presidente, presidindo o Conselho na sua ausência e a do Vice-Presidente, entre outras funções que lhe foram atribuídas.

Os administradores preenchem os requisitos de boa reputação, experiência e boa governança exigida por lei considerando igualmente as recomendações e propostas sobre a composição dos órgãos de gestão e o perfil dos diretores emitidas pelas autoridades e peritos nacionais ou comunitários.

A 31 de dezembro de 2020, o Conselho de Administração é composto (excluindo a vaga) por 14 membros, dos quais um é diretor executivo e treze são administradores externos (6 independentes e 7 dominicais).

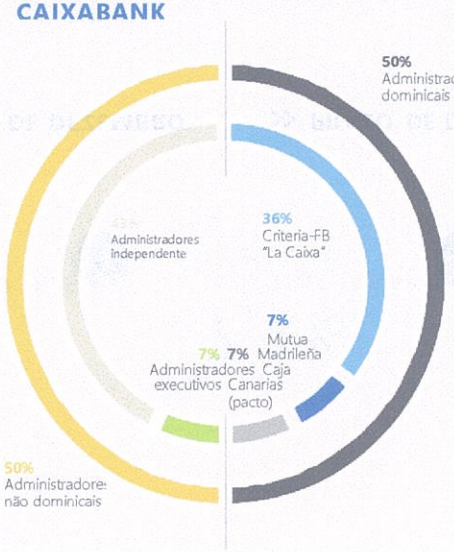
Relativamente ao número de administradores independentes, o Conselho de Administração do CaixaBank tem uma percentagem de 43% do total do Conselho de Administração, que cumpre as atuais disposições da recomendação 17 do Código de Boa Governança das Sociedades Cotadas, no caso das sociedades em que um acionista controla mais de 30% do capital social.

Em 2021, uma vez efetiva a Fusão aprovada pela Assembleia Geral Extraordinária no passado 3 de dezembro, e de acordo com as nomeações que também foram aprovadas, a percentagem de administradores independentes será de 60% do número total de membros do órgão de governo.

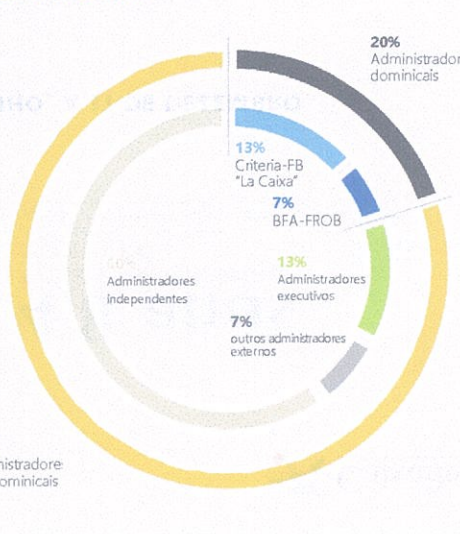
O Conselho terá também dois administradores executivos, o Presidente do Conselho e o Administrador Delegado, um diretor qualificado como diretor externo e três administradores dominicais, dois nomeados sob proposta da FBLC e CriteriaCaixa e um nomeado sob proposta da FROB Autoridade de Resolução Executiva e da BFA Titular de Ações, S.A.U.

Para fins ilustrativos, o gráfico seguinte mostra a distribuição dos administradores nas diferentes categorias uma vez que a Fusão se torne efetiva.

>> CONSELHO NO ENCERRAMENTO DE 2020 -CATEGORIA MEMBROS DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO DO CAIXABANK



>> CONSELHO POST-FUSIÓN - CATEGORIA MEMBROS DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO DO CAIXABANK



[1] Ver o OIR sobre as mudanças no Conselho de Administração quando a fusão com o Bankia for implementada, aprovada na Assembleia Geral Extraordinária de Acionistas - https://www.caixabank.com/StaticFiles/pdfs/i201703_OIR_Acuerdos_JGEA20_es.pdf

CaixaBank

42,9%
ADMINISTRADORES INDEPENDENTES
(C.1.3)

50%
ADMINISTRADORES DOMINICAIS
(C.1.3)

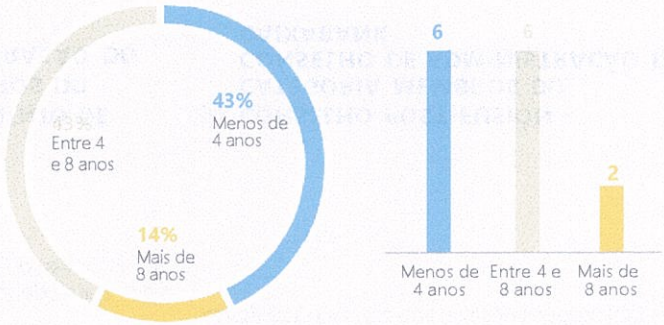
7,1%
ADMINISTRADOR EXECUTIVO
(C.1.3)

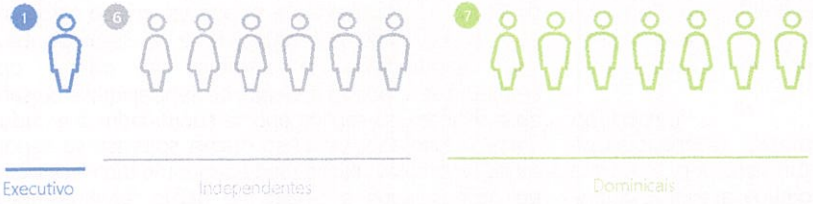
4,8 anos
PRAZO DESEMPENHO NO CARGO
5,12 ANOS NO CASO DE ADMINISTRADORES INDEPENDENTES

>> ADMINISTRADORES POR CATEGORIA, A 31 DE DEZEMBRO



>> PRAZO DE DESEMPENHO, A 31 DE DEZEMBRO





Mais de metade dos membros do Conselho têm uma antiguidade no seu cargo como administrador inferior a 5 anos (unicamente 4 administradores superam os 5 anos como consequência das nomeações feitas nos últimos anos e da redução progressiva do tamanho do Conselho, situando-se a média de anos de permanência no Conselho em 4,8 anos.

O detalhe dos Administradores da Entidade no final do exercício de 2020 é o seguinte: (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									
Categoria do Administrador	Dominical	Dominical	Executivo	Independente	Dominical	Dominical	Independente	Dominical	Independente	Dominical	Independente	Independente	Dominical	Independente
Posição no quadro	Presidente	Vicepresidente	Delegado Administrador	Administrador	Administrador	Administrador	Administrador	Administrador	Administrador	Administrador	Administrador	Administrador	Administrador	Administrador
Data de primeira Nomeação	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
Data da última nomeação	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
Procedimento de eleição	Acordo do Conselho Geral de Accionistas	Acordo do Conselho Geral de Accionistas	Acordo do Conselho Geral de Accionistas	Acordo do Conselho Geral de Accionistas	Acordo do Conselho Geral de Accionistas	Acordo do Conselho Geral de Accionistas	Acordo do Conselho Geral de Accionistas	Acordo do Conselho Geral de Accionistas	Acordo do Conselho Geral de Accionistas	Acordo do Conselho Geral de Accionistas	Acordo do Conselho Geral de Accionistas	Acordo do Conselho Geral de Accionistas	Acordo do Conselho Geral de Accionistas	Acordo do Conselho Geral de Accionistas
Data de nacimento	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
Data extinção 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
Nacionalidade	Espanhola	Espanhola	Espanhola	Espanhol-Americano	Espanhola	Espanhola	Espanhola	Espanhola	Espanhola	Espanhola	Espanhola	Espanhola	Espanhola	

O Secretário-Geral e de Conselho, Óscar Calderón, não tem condição de administrador. (C.1.29)

Em seguida, apresentamos o detalhe das baixas no Conselho de Administração durante o ano (C.1.2)

	Categoria do administrador no momento de cessação	Data da última nomeação	Data de baixa	Comissões especializadas das que era membro	Indicar se a saída ocorreu ocorreu antes do final do mandato
Marcelino Armenter[5]	Dominical	05/04/2019	02/04/2020	Comissão de Inovação, Tecnologia e Transformação Digital	Sim
Xavier Vives[6]	Independente	23/04/2015	22/05/2020	Comissão Executiva. Comissão de Nomeações.	Não

[1] Foram-lhe delegados todos os poderes legais e estatutários que podem ser delegados, sem prejuízo das limitações estabelecidas no Regulamento do Conselho de Administração, que em qualquer caso se aplicam para fins internos (C.1.9)

[2] O Pacto de Acionistas descrito na secção "Propriedade – Acionistas significativos – Pactos parassociais (A.7)" prevê o direito dos assinantes a propor um administrador no CaixaBank. (C.1.5)

[3] Cristina Garmendia é membro do Conselho Consultivo da Banca Privada do CaixaBank. A remuneração recebida pela sua participação no Conselho Consultivo em 2020 ascende a 15 mil euros, o que não é considerado significativo. (C.1.3)

[4] A sua incorporação no Conselho de Administração traz vantagens derivadas da sua elevada experiência e qualificações, facilitando um maior desenvolvimento da atual aliança estratégica do Grupo com Mutua Madrileña, tudo isto está exposto no Relatório da Comissão de Nomeações que faz parte do Relatório do Conselho de Administração sobre a proposta de nomeação do Sr. Garralda como administrador dominical aprovada na AGM de 2017 (C.1.3)

[5] Motivo renúncia: O facto de CriteriaCaixa, do qual é CEO e em cuja proposta foi nomeado para o conselho do CaixaBank, estar a intensificar a sua estratégia de diversificação recentemente implementada de investimentos, principalmente em sociedades cotizadas, o que poderia supor a existência de eventuais situações nas que na sua condição de diretor do CaixaBank interfira com o exercício das suas responsabilidades como Administrador Delegado de CriteriaCaixa. A renúncia enquadra-se no quadro das tendências de boa governança corporativa.

[6] Motivo baixa: O seu mandato como administrador independente não foi renovado quando completou 12 anos no cargo e demitiu-se na AGM a 22 de maio de 2020.

>> PARTICIPAÇÃO DO CONSELHO (A.3)

Nome ou denominação social do administrador	% direitos de voto atribuídos às ações		% direito de voto a através de instrumentos financeiros		% total de direitos de voto	% direitos de voto que podem ser transmitidos através de instrumentos financeiros	
	Direto	Indireto	Direto	Indireto		Direto	Indireto
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 direitos de voto no poder de conselho de administração	0,665	0,000	0,006	0,000	0,671	0,000	0,000

% TOTAL DE DIREITOS DE VOTO NO PODER DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

0,671

326

>> CURRÍCULO DOS ADMINISTRADORES (C.1.3)

JORDI GUAL
Presidente

>> Educação

Doutor em Economia pela Universidade da Califórnia (Berkeley), Catedrático de Economia do IESE Business School e Research Fellow do Center for Economic Policy Research (CEPR).

>> Percurso na carreira

Entrou para o Grupo "la Caixa" em 2005, onde, antes de se tornar Presidente do CaixaBank, foi Economista-Chefe e Diretor Executivo de Planeamento Estratégico e Investigação, bem como Diretor-Geral de Planeamento Estratégico e Desenvolvimento da CriteriaCaixa. Foi membro do Conselho de Administração da Repsol, Conselheiro Económico na Direção-Geral dos Assuntos Económicos e Financeiros da Comissão Europeia e professor visitante na Universidade da Califórnia (Berkeley), na Universidade Livre de Bruxelas e na Escola Superior de Economia de Barcelona.

>> Outros cargos atuais

Membro do Conselho de Administração da Telefónica e do Conselho Fiscal do Erste Bank. É também Presidente da AEDFA; Vice-Presidente do Círculo de Economia e da Fundação Cotec para a Inovação, e membro dos Conselhos de Administração da Fundação CEDE, do Real Instituto Elcano e da Fundação Barcelona Mobile World Capital.

TOMÁS MUNIESA
Vice-presidente

>> Educação

Licenciado em Ciências Empresariais e Mestrado em Administração de Empresas pela ESADE.

>> Percurso na carreira

Entrou para "la Caixa" em 1976 e foi nomeado Diretor-Geral Adjunto em 1992 e Diretor-Geral do Grupo de Seguros e Gestão de Ativos do CaixaBank em 2011, até novembro de 2018.

Foi Vice-Presidente Executivo e Diretor Executivo da VidaCaixa (1997-2018).

Foi anteriormente Presidente do MEFF, Vice-Presidente do BME, 2º Vice-Presidente da UNESPA, Diretor e Presidente da Comissão de Auditoria do Consórcio de Compensação de Seguros, Diretor da Vithas Sanidad e Diretor suplente da Inbursa.

>> Outros cargos atuais

Vice-Presidente da VidaCaixa e SegurCaixa Adeslas, bem como membro do Conselho de Administração da Fundação ESADE e Diretor da Allianz Portugal.

GONZALO GORTÁZAR
Diretor Executivo

>> Educação

Licenciado em Direito e Ciências Empresariais pela Universidade Pontifícia Comillas (ICADE) e Mestrado em Administração de Empresas pela INSEAD.

>> Percurso na carreira

Antes da sua nomeação como Diretor Executivo em 2014, foi Diretor Financeiro do Caixa-Banco e Diretor Executivo da CriteriaCaixaCorp (2009-2011). Anteriormente, ocupou vários cargos na divisão de Investment Banking do Morgan Stanley, bem como várias responsabilidades empresariais e de banca de investimento no Bank of America.

Foi também 1º Vice-Presidente da Repsol, diretor do Inbursa, Erste Bank, SegurCaixa Adeslas, Abertis, Port Aventura e Saba.

>> Outros cargos atuais

Presidente de VidaCaixa e Diretor do Banco BPI.

JOHN S. REED
Administrador independente

>> Educação

Licenciado em Filosofia, Letras e Ciência pelo Washington and Jefferson College e por Massachusetts Institute of Technology(MIT).

>> Percuso na carreira

Foi Tenente do Corpo de Engenheiros do Exército dos EUA (1962-1964) e foi subsequentemente associado ao Citibank/Citicorp e Citigroup durante 35 anos, os últimos dezasseis como Presidente, reformando-se em 2000. Subsequentemente, regressou para servir como Presidente da Bolsa de Nova Iorque (2003-2005) e serviu como Presidente da Corporação MIT (2010-2014).

>> Outros cargos atuais

Presidente do Conselho de Administração da American Cash Exchange e do Boston Atheneum, bem como um fiduciário do NBER. É membro da Direção da Academia Americana de Artes e Ciências e da Sociedade Filosófica Americana.

NATALIA AZNÁREZ
Representante
Administradora Dominical

Educação

Licenciada em Ciências Empresariais em Direção Comercial pela Universidade de Málaga e Diplomada em Contabilidade e Finanças pela Universidade de Laguna.

Percurso na carreira

Em 1990 iniciou a sua atividade no departamento de marketing da CajaCanarias, em 1993 tornou-se chefe do Segmento de Particulares, e em 2009 foi nomeada Diretora Adjunta da CajaCanarias, assumindo a Direção Geral Adjunta em 2010. Após a transferência de ativos e passivos para o Banca Cívica, assume a Direção Geral da CajaCanarias.

Tendo transformado a instituição financeira numa fundação, ela é a sua Diretora Geral até 30 de junho de 2016.

Outros cargos atuais

Diretora da Fundação CajaCanarias, Presidente da Comissão de Controlo do Plano de Pensões dos Funcionários da CajaCanarias, Vice-Presidente da Fundação Cristino de Vera, Secretária da Fundação CajaCanarias para o Desenvolvimento Empresarial e Formação.

MARIA TERESA BASSONS
Administradora dominical

Educação

Licenciada em Farmácia pela Universidade de Barcelona, especializada em Farmácia Hospitalar.

Percurso na carreira

Desenvolve a sua atividade profissional como proprietária de farmácia. Foi Vice-Presidente do Collegi Oficial de Farmacèutics de Barcelona (1997-2004) e Secretária-Geral do Consell de Collegis de Farmacèutics de Catalunya (2004-2008), membro do Consejo Asesor sobre Tabaquismo de la Generalitat de Catalunya (1997- 2006) e da Comissão Asesor de Bioética de la Generalitat de Catalunya (2005- 2008) e diretora do Congresso -Muestra INFARMA- na Fira de Barcelona (1995, 1997) e das publicações "Circular Farmacèutica" e "Informatiu del COFB".

Foi diretora da "la Caixa" (2005-2014), CriteriaCaixaHolding (2011-2012), Trustee da Fundação "la Caixa" (2014- 2016) e membro da Comissão Consultiva da Caixa Capital Risc até 2013. Foi membro da Comissão Executiva e Presidente da Comissão de Empresas do sector da saúde da Camara de Comércio de Barcelona até maio de 2019 e membro da Comissão Científica de Oncolliga.

Outros cargos atuais

Diretora da Bassline e Laboratórios Ordesa e Diretora da Terbas XXI S.L.U.

Membro da Comissão científica de Oncolliga.

Académica da Real Academia de Farmácia de Cataluña.

VERÓNICA FISAS
Administradora independente

Educação

Licenciada em Direito e Mestrado em Administração de Empresas EAE.

Percurso na carreira

Em 2009 tornou-se membro do Conselho de Administração da Stanpa, a Associação Nacional de Perfumaria e Cosmética, e em 2019 tornou-se Presidente da Stanpa e, por sua vez, Presidente da Stanpa Foundation.

Outros cargos atuais

Diretora Executiva da Natura Bissé e Diretora Geral do Grupo desde 2007. Curadora da Fundação Ricardo Fisas Natura Bissé desde 2008.

ALEJANDRO GARCÍA-BRAGADO
Administrador dominical

Educação

Licenciado em Direito pela Universidade de Barcelona e Conselheiro de Estado.

Percurso na carreira

Em 1984, em licença da Procuradoria do Estado, entrou para a Bolsa de Barcelona, onde trabalhou como Secretário da Direção, mantendo a sua atividade como advogado. Em 1994, deixou a Bolsa de Barcelona e tornou-se conselheiro da "la Caixa". Em 1995 foi nomeado Secretário Adjunto e, em 2003, Secretário do Conselho de Administração. Foi também Vice-Presidente e Secretário Adjunto do Conselho de Curadores da Fundação Bancária "la Caixa" (2014-2016). E, no CaixaBank, foi Secretário (não membro) do Conselho de Administração (2009-2016) e Secretário Geral (2011-2014).

Foi Secretário do Conselho de Administração de, entre outros, La Maquinista Terrestre y Marítima, Intelhorce; Hilaturas Gossipyum; Abertis Infraestructuras; Inmobiliaria Colonial; Agbar. Foi também diretor da Gas Natural e primeiro vice-presidente da CriteriaCaixa.

Outros cargos atuais

Membro do Conselho de Administração de Saba Infraestruturas.

CRISTINA GARMENDIA
Administradora independente

Educação

Licenciada em Ciências Biológicas na especialidade de Genética, Doutora em Biologia Molecular pelo Centro de Biología Molecular Severo Ochoa da Universidade Ochoa da Universidad Autónoma de Madrid e MBA pela IESE, Universidad deNavarra.

Percurso na carreira

Foi Ministra da Ciência e Inovação do Governo espanhol durante a IX Legislatura (2008-2011). Foi Vice-Presidente Executiva e Diretora Financeira do Grupo Amasua, Presidente da Associação de Empresas de Biotecnología (ASEBIO) e membro do Conselho de Administração da Confederação Espanhola de Organizações Empresariais (CEOE). Foi também membro dos órgãos diretivos de, entre outras empresas, Science & Innovation Link Office, Naturgy, Corporación Financiera Alba, Pelayo Mútua de seguros, Presidente da Satlantis Microsats e Presidente da Genetrix.

Outros cargos atuais

É membro do Conselho de Administração da Companhia de Distribución Integral Logista Holdings, Mediaset, Ysios Capital Partners, Presidente da Fundação COTEC, membro das Fundações Espanha Constitucional, SEPI e Mujeres por África, e membro do Conselho Social da Universidade de Sevilha.

IGNACIO GARRALDA
Administrador dominical

Educação

Licenciado em Direito pela Universidade Complutense de Madrid. Notário em licença desde 1989.

Percurso na carreira

Começou a sua carreira profissional como Corretor Comercial Pretado (1976-1982), depois tornou-se corretor da Bolsa (1982-1989). Foi sócio fundador da AB Asesores Bursátiles, Vice-Presidente até 2001, Vice-Presidente da Morgan Stanley Dean Witter (1999-2001), Presidente do Bancoval (1994-1996) e Diretor da Sociedad Rectora da Bolsa de Madrid (1991-2009).

É Presidente e CEO da Mútua Madrileña Automovilista, membro do Conselho de Administração desde 2002 e membro da Comissão Executiva desde 2004, atualmente na qualidade de Presidente, bem como da Comissão de investimento.

Outros cargos atuais

Diretor da Endesa, e Presidente do seu Comité de Nomeações e Remunerações a partir de 1 de setembro de 2020. É também Presidente da Fundação Mútua Madrileña, Membro do Conselho de Curadores da Fundação Princesa das Astúrias, do Museu Reina Sofía, da Academia Real Espanhola e da Fundação de Ajuda contra a Toxicodependência.

AMPARO MORALEDA
Administradora independente

Educação

Engenheiro Superior Industrial pela ICAI e PDG pelo IESE.

Percurso na carreira

Foi Diretora de Operações para a área internacional da Iberdrola com responsabilidade para o Reino Unido e os Estados Unidos (2009-2012) e geriu a Iberdrola Engenharia e Construção (2009-2011). Foi também membro do Conselho de Administração da Faurecia (2012-2017).

Anteriormente, ela estava ligada ao Grupo IBM. Foi Presidente Executiva da IBM para Espanha e Portugal (2001-2009), alargando a área sob sua responsabilidade à Grécia, Israel e Turquia (2005-2009). Anteriormente, foi Subdiretora Executiva do Presidente da IBM Corporation (2000-2001), Diretora Geral da INSA (uma subsidiária da IBM Global Services) (1998-2000) e Diretora de RH para a EMEA da IBM Global Services (1995-1997).

Outros cargos atuais

Diretora independente na Solvay, Airbus Group e Vodafone.

É também membro do Conselho de Administração do CSIC, do Conselho Consultivo da SAP Ibérica, Spencer Stuart, bem como académica completa da Real Academia de Ciências Económicas e Financeiras, membro da Academia de Ciências Sociais e do Meio Ambiente de Andaluzia, Patronato de MD Anderson Cancer Center de Madrid, Fundação Vodafone e Fundação Airbus.

EDUARDO JAVIER SANCHIZ
Administrador independente

Educação

Licenciado em Ciências Económicas e Empresariais pela Universidade de Deusto y Mestrado em Administração de Empresas pelo IE.

Percurso na carreira

Ligado a Almirall desde 2004. Chefe do Executivo (2011-2017). Anteriormente, ocupou os cargos de Diretor Executivo de Desenvolvimento Corporativo e Finanças e CFO, sendo membro do Conselho de Administração desde 2005 e da Comissão de Dermatologia desde 2015.

Anteriormente, ocupou vários cargos na empresa farmacêutica americana Eli Lilly & Co. As posições relevantes incluem Diretor Geral na Bélgica e no México, bem como Diretor Executivo para a área de negócios que abrange a Europa Central, do Norte, Oriental e do Sul.

Foi membro do Conselho da Câmara de Comércio Americana no México e do Conselho da Associação das Indústrias Farmacêuticas em vários países da Europa e da América Latina.

Outros cargos atuais

É membro do Conselho de Administração do Laboratório Pierre e da sua Comissão Estratégica.

JOSÉ SERNA
Administrador dominical

Educação

Licenciado em Direito pela Universidade Complutense de Madrid. Conselheiro de estado (em licença) e Notário (até 2018).

Percurso na carreira

Em 1971 entrou para o Corpo de Advogados do Estado até à sua licença em 1984. Consultor Jurídico da Bolsa de Valores de Madrid (1983-1987). Corretor de Bolsa em Barcelona (1987). Presidente da Sociedade Promotora da nova Bolsa de Barcelona (1995) e Presidente da Bolsa de Barcelona (1999-1991).

Presidente da Sociedade de Bolsas da Espanha (1991-1992) e Vice-presidente do MEFF. Foi também Vice-Presidente da Fundação Centro Financeiro de Barcelona e da Sociedade de Valores y Bolsa Interdealers, S.A.

Em 1994 entrou para a Bolsa de Barcelona como corretor de bolsa.

Notário Público de Barcelona (2003-2018). Foi também diretor da Endesa (2000-2007) e de empresas do seu Grupo.

KORO USARRAGA
Administradora independente

Educação

Licenciada e Mestrado em Administração de Empresas pelo ESADE.

PADE pelo IESE. Membro do Registo Oficial de Auditores de Contas.

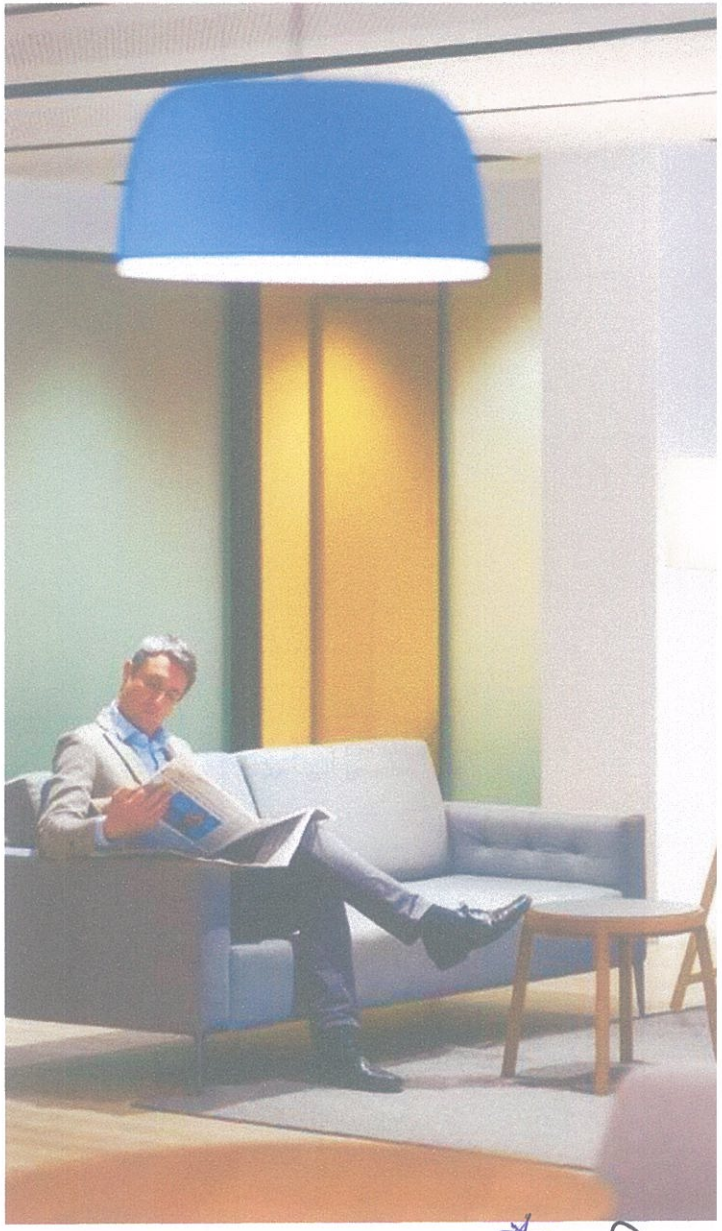
Percurso na carreira

Trabalhou durante 20 anos na Arthur Andersen, tornando-se sócia em 1993 na divisão de auditoria.

Em 2001 assume a responsabilidade da Direção Geral Corporativa de Occidental Hotels & Resorts. Foi Diretora Geral da Renta Corporación e membro do Conselho de Administração do NH Hotel Group (2015-2017).

Outros cargos atuais

Diretora independente de Vocento e presidente do seu comitê de auditoria e conformidade e diretora de Equipamento de Teste de Veículos e Inversiones 2005 KP Inversiones.



>> AS RELAÇÕES ENTRE ACIONISTAS SIGNIFICATIVOS(OU REPRESENTADOS NO CONSELHO) E ADMINISTRADORES (OU SEUS REPRESENTANTES): (A.6)

Acionista significativo ou representado no conselho vinculado	Administrador ou representante, vinculado	Descrição relação / cargo
Fundação Bancária "la Caixa" (CriteriaCaixa)	Alejandro García-Bragado	Membro do Conselho de Saba Infraestructuras, S.A.
Mutua Madrileña	Ignacio Garralda	Presidente e Administrador Delegado de Mutua Madrileña
Fundação Caja Canarias[1]	Natalia Aznárez	Diretora da Fundação CajaCanarias

[1] Considerar o pacto de acionistas descrito na secção "A propriedade – Acionistas significativos – Pactos parassociais" (A.7).

Os detalhes de cargos ocupados por administradores em sociedades do grupo e outras cotadas são os seguintes:

>> CARGOS DOS ADMINISTRADORES NOUTRAS SOCIEDADES DO GRUPO (C.1.10)

Nome ou denominação social do administrador	Denominação social da entidade cotada	Cargo
Tomás Muniesa	VidaCaixa	Vice-presidente
Gonzalo Gortázar	VidaCaixa	Presidente
Gonzalo Gortázar	Banco BPI	Administrador

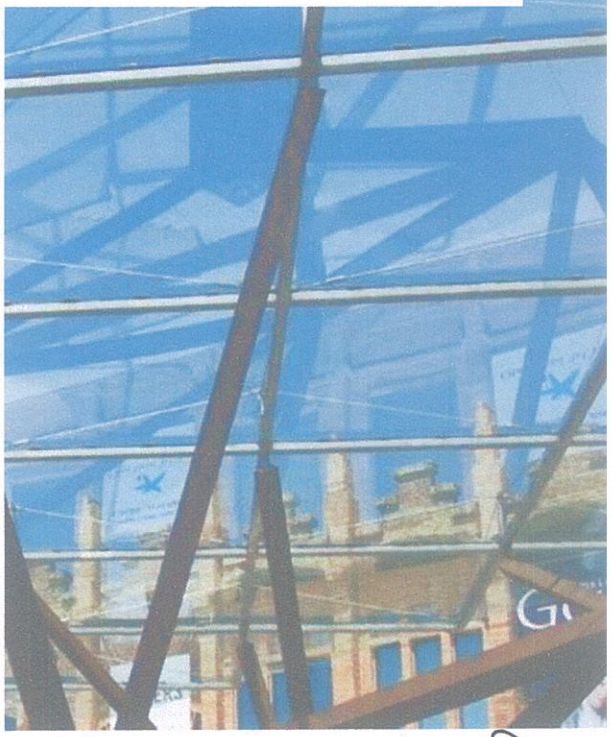
>> CARGOS DOS ADMINISTRADORES NOUTRAS SOCIEDADES COTADA (C.1.11)

Nome ou denominação social do administrador	Denominação social da entidade cotada	Cargo
Ignacio Garralda	Endesa, S.A.	Administrador
Jordi Gual	Erste Group Bank, AG.	Administrador [2]
Jordi Gual	Telefónica, S.A.	Administrador
Amparo Moraleda	Vodafone Group PLC	Administrador
Amparo Moraleda	Solvay, S.A.	Administrador
Amparo Moraleda	Airbus Group, S.E.	Administrador
Cristina Garmendia	Mediaset España Comunicación, S.A.	Administrador
Cristina Garmendia	Compañía de Distribución Integral Logista Holdings,	Administrador
Koro Usarraga	Vocento, S.A.	Administrador

2 Em relação ao cargo ocupado pelo Sr. Jordi Gual no Erste Group Bank, AG, a sua nomenclatura é de Membro do Conselho Fiscal. Contudo, no Anexo Estatístico da IAGC, devido às limitações do formulário eletrónico, ele é indicado como administrador.

As informações sobre os administradores e cargos ocupados nos conselhos de administração de outras empresas cotadas referem-se ao final do exercício financeiro.

A empresa estabeleceu regras sobre o número máximo de conselhos de sociedades dos quais possam fazer parte os seus administradores, segundo se estabelece no artigo 32.4 do Regulamento do Conselho de Administração, os administradores do CaixaBank devem observar as limitações de adesão aos Conselhos de Administração estabelecidas pelos regulamentos em vigor que regem a regulamentação, supervisão e solvabilidade das instituições de crédito. (C.1.12)



Diversidade Conselho de Administração (C.1.5 + C.1.6 + C.1.7)

A fim de assegurar que a composição do Conselho de Administração seja sempre equilibrada, promovendo a diversidade de género, idade e origem, bem como a diversidade de formação, conhecimentos e experiência profissional que contribuem para opiniões diversas e independentes e para um processo de tomada de decisão sólido e maduro, o CaixaBank tem uma Política de Seleção, Diversidade e Avaliação da idoneidade dos administradores (bem como dos membros da Direção e outros titulares de funções-chave) que foi atualizada e aprovada pelo Conselho de Administração, na sequência das alterações às recomendações do Código de Boa Governança, especialmente no que diz respeito ao aumento da gestão de topo.

Como previsto no artigo 15º do Regulamento do Conselho de Administração, a Comissão de Nomeações é responsável pela supervisão do cumprimento desta Política, que deve, entre outras funções, analisar e propor os perfis dos candidatos para preencher os lugares do Conselho, considerando a diversidade como um vetor essencial do processo de seleção e adequação, em particular a diversidade de género.

No âmbito da Política, e em prol da diversidade, são estabelecidas as seguintes medidas:

- Nos procedimentos de seleção e reeleição de administradores, o objetivo de garantir a todo o momento uma composição adequada e diversificada do órgão diretivo, favorecendo especialmente a diversidade de género, bem como, entre outros, o dos conhecimentos, formação e experiência profissional, idade e origem geográfica na composição do Conselho, assegurando um equilíbrio adequado e facilitando a seleção dos candidatos do sexo sub-representado. Para este efeito, os relatórios de avaliação da aptidão do candidato devem incluir uma avaliação da forma como o candidato contribui para assegurar uma composição diversificada e adequada do Conselho de Administração.
- Avaliação anual da composição e competências do Conselho de Administração, tendo em conta os aspetos de diversidade acima indicados e, em particular, a percentagem de membros do Conselho de Administração do sexo menos representado, estabelecendo ações a serem tomadas em caso de desvios.
- Desenvolvimento e atualização de uma matriz de competências, cujos resultados podem ser utilizados para identificar futuras necessidades de formação ou áreas de reforço em futuras nomeações.

A Política de Seleção do Conselho de Administração do CaixaBank e, em particular, a secção 6.1 relativa aos elementos fundamentais da política de diversidade no Conselho de Administração, bem como o Protocolo de Procedimentos para a avaliação da idoneidade e nomeação de administradores e membros da Alta Direção e outros titulares de funções-chave no CaixaBank, estabelecem a obrigação de a Comissão de Nomeações avaliar anualmente a idoneidade coletiva do Conselho de Administração.

A diversidade adequada na composição do Conselho é tida em conta durante todo o processo de seleção e avaliação de aptidão no CaixaBank, avaliando em particular a diversidade de género, formação e experiência profissional, idade e origem geográfica.

Na sequência da Assembleia Geral Ordinária de Acionistas realizada a 22 de maio de 2020, a percentagem de administradoras foi de 40% do número total de membros do Conselho de Administração. Esta percentagem estava acima da meta estabelecida pela Comissão de Nomeações em 2019, segundo a qual em 2020 o número de administradores do sexo feminino deveria representar pelo menos 30% do número total de membros do Conselho de Administração, de acordo com a recomendação 14 do Código de Boa Governança das Sociedades Cotadas na redação em vigor nessa altura.

Para o efeito, é necessário ter em conta a reforma do citado Código em junho de 2020 e, em particular, a atual recomendação 15, em virtude da qual se considera que a percentagem de diretoras não deve ser em nenhum momento inferior a 30% do total de membros do Conselho de Administração e que, até ao final de 2022, o número de administradoras deve representar pelo menos 40% dos membros do Conselho de Administração.

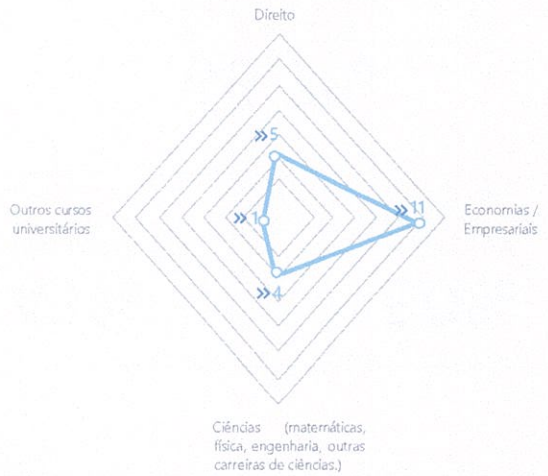
A percentagem de mulheres no Conselho de Administração representou 40% do número total dos seus membros após a Assembleia Geral de Acionistas realizada em maio de 2020. Esta percentagem será mantida em 2021 na composição futura, assim que a Fusão for efetiva.

Consequentemente, pode dizer-se que os aspetos de diversidade foram tidos em conta na apresentação das propostas para a nomeação de novos administradores para aprovação na Assembleia Geral Extraordinária de Acionistas em dezembro de 2020, para que a percentagem de administradoras pudesse ser mantida em 40% do número total de membros do Conselho de Administração.

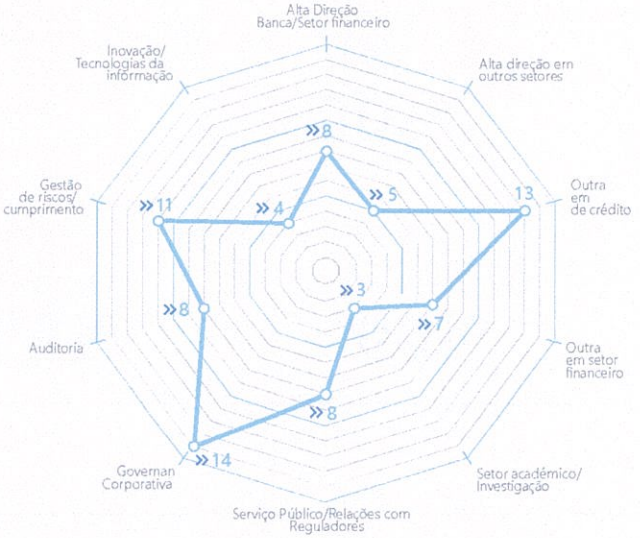
Na avaliação anual do cumprimento da referida Política, o Conselho considerou que durante o exercício financeiro de 2020 teve uma estrutura, dimensão e composição adequadas e uma composição satisfatória, equilibrada e complementar de competências e diversidade, bem como de conhecimentos e experiência entre os seus membros, tanto no setor financeiro como em outras áreas relevantes para garantir a boa governança de uma instituição de crédito. A conclusão de adequação em termos da composição do Conselho de Administração, que inclui a reavaliação individual da adequação de cada diretor pela Comissão de Nomeações, é também aplicável à diversidade de género, idade e origem.

332

>> DISTRIBUIÇÃO FORMAÇÃO MEMBROS DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO



>> DISTRIBUIÇÃO EXPERIÊNCIA MEMBROS DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO



Formação Conselho de Administração (C.1.5 + C.1.6 + C.1.7.)

De acordo com as melhores práticas de boa governança, e a fim de aprofundar o conhecimento da evolução do sector, realizou-se em 2020 uma sessão de formação sobre a Prevenção do Branqueamento de Capitais e Financiamento do Terrorismo para todos os membros do Conselho de Administração.

Por outro lado, a Comissão de Risco incluiu 13 apresentações monográficas na ordem de trabalhos das suas sessões ordinárias, que trataram em pormenor os riscos relevantes, tais como o risco de reputação, risco de conformidade, risco de fiabilidade da informação financeira, risco de taxa de juro estrutural do balanço, risco legal, risco de mercado, risco operacional e cibersegurança, entre outros.

A Comissão de Auditoria e Controlo também incluiu apresentações monográficas na ordem do dia das suas reuniões, abrangendo assuntos relacionados com auditoria interna, supervisão e controlo.

Além disso, as Comissões acima mencionadas realizaram duas sessões monográficas conjuntas para tratar de aspetos importantes relacionados com a solvência.

333

Ao longo dos últimos anos, a diversidade de género do Conselho de Administração aumentou progressivamente, atingindo e até excedendo a meta estabelecida pela Comissão de Nomeações para atingir um número de administradoras representando pelo menos 30% do número total de membros do Conselho de Administração (C.1.4):

	Número de administradoras				% sobre o total de administradores de cada categoria			
(C.1.4)	Ano 2020	Ano 2019	Ano 2018	Ano 2017	Ano 2020	Ano 2019	Ano 2018	Ano 2017
Executivas	-	-	-	-	0,00	0,00	0,00	0,00
Dominicais	2	2	2	2	28,57	25,00	25,00	28,57
Independentes	4	4	3	3	66,67	57,14	33,33	33,33
Outras Externas	-	-	-	-	-	0,00	0,00	0,00
TOTAL	**6**	**6**	**5**	**5**	**42,86**	**37,50**	**27,78**	**27,78**

43% MULHERES NO CONSELHO [OBJETIVO: >30%]

50% MULHERES NA COMISSÃO EXECUTIVA

33,3% MULHERES NA COMISSÃO DE NOMEAÇÕES

60% MULHERES NA COMISSÃO DE RISCOS

66,7% MULHERES NA COMISSÃO DE REMUNERAÇÃO

50% MULHERES NA COMISSÃO INOVAÇÃO, TECNOLOGIA E TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

50% MULHERES NA COMISSÃO DE AUDITORIA E CONTROLO

Por conseguinte, pode dizer-se que a Administração do CaixaBank se situa na gama superior do IBEX 35, em termos da presença de mulheres, de acordo com a informação publicamente disponível sobre a composição dos Conselhos de Administração das empresas do IBEX 35 no encerramento do exercício de 2020 (cuja média se situa em 30,11%)[1].

[1] Presença média de mulheres no Conselho de Administração da IBEX35, calculada de acordo com as informações publicamente disponíveis nos sítios Web das empresas.



Seleção, nomeação, reeleição, avaliação e cessação dos membros do Conselho

Princípios de proporção entre as categorias de membros do Conselho de Administração (C.1.16)

01 Os administradores externos (não executivos) devem representar uma maioria sobre os administradores executivos e que estes devem ser o mínimo necessário.

02 Os administradores externos incluem os titulares (ou os seus representantes) de participações estáveis significativas no capital social ou os acionistas propostos como administradores, mesmo que a sua participação não seja significativa (administradores dominicais) e profissionais de reconhecido prestígio que possam desempenhar as suas funções sem estarem condicionados por relações com a Entidade ou o seu Grupo, os seus executivos ou os seus acionistas significativos (administradores independentes).

03 Entre os administradores externos, o rácio entre administradores dominicais e independentes deve refletir a proporção entre o capital social da Entidade representado pelos administradores dominicais e o resto do capital social e que os administradores independentes representem pelo menos 1/3 do número total de administradores (desde que haja um acionista, ou vários a agir em concertação, que controlem mais de 30% do capital social).

04 Nenhum acionista pode ser representado no Conselho por um número de administradores dominicais que exceda 40% do número total de membros do Conselho, sem prejuízo do direito legalmente estabelecido à representação proporcional.

Seleção e nomeação (C.1.16)

A Política de Seleção, Diversidade e Avaliação da Adequação de Administradores (bem como os membros da Alta Direção e outros titulares de funções-chave) inclui os principais aspetos e compromissos da Entidade no que diz respeito à nomeação e seleção dos administradores, cujo fim é fornecer candidatos que assegurem a capacidade efetiva do Conselho para tomar decisões de forma independente em interesse da Entidade.

Neste contexto, as propostas de nomeação de administradores que submeta o Conselho à consideração da AGM e os acordos de nomeação que adote o próprio Conselho em virtude das faculdades legalmente atribuídas, devem estar precedidas da correspondente proposta da Comissão de Nomeações, quando se trate de administradores independentes e de um relatório no caso dos restantes administradores. As propostas para a nomeação ou reeleição de administradores são acompanhadas por um relatório do Conselho avaliando a competência, experiência e méritos do candidato proposto.

Os candidatos, de acordo com os requisitos legalmente estabelecidos, devem satisfazer os requisitos de aptidão para o exercício do seu cargo e, em particular, devem ser de reputação comercial e profissional conhecida, ter conhecimentos e experiência adequados para compreender as atividades da Entidade e os seus principais riscos, e estar em disposição de exercer uma boa governança. Do mesmo modo, são tidas em conta as condições estabelecidas pelos regulamentos em vigor em relação à composição do Conselho de Administração no seu conjunto.

Em particular, a composição do Conselho de Administração como um todo deve ter conhecimentos, competências e experiência suficientes na governação das instituições de crédito para compreender adequadamente as atividades da Entidade, incluindo os seus principais riscos, bem como para assegurar a capacidade efetiva do Conselho de Administração de tomar decisões independentes e autónomas, no melhor interesse da Entidade.

A Comissão de Nomeações, com a assistência do Secretariado-Geral e do Conselho, tendo em conta o equilíbrio de conhecimentos, experiência, competências e diversidade exigidos e existentes no Conselho de Administração, elabora e mantém atualizada uma matriz de competências que é aprovada pelo Conselho de Administração.

Quando apropriado, os resultados da aplicação da matriz podem ser utilizados para identificar futuras necessidades de formação ou áreas a reforçar em futuras nomeações.

A Política de Seleção é complementada por um Protocolo de Aptidão que estabelece os procedimentos para a seleção e avaliação contínua dos membros do Conselho, entre outros grupos, incluindo quaisquer circunstâncias supervenientes que possam afetar a sua aptidão para exercer funções.

O Protocolo de Adequação estabelece as unidades e procedimentos internos da Entidade para a seleção e avaliação contínua dos membros do seu Conselho de Administração, os administradores gerais e assimilados, os responsáveis das funções de controlo interno e outros postos chave do CaixaBank, tal como estes se definem na legislação aplicável. De acordo com o "Protocolo de Aptidão", o Conselho de Administração em sessão plenária é responsável por avaliar a aptidão para o cargo de administrador, com base no relatório proposto elaborado pela Comissão de Nomeações.

Todo este processo está sujeito às disposições do regulamento interno sobre a nomeação de administradores e à regulamentação aplicável das sociedades de capitais e das instituições de crédito, que está sujeita à avaliação de idoneidade do Banco Central Europeu e culmina na aceitação do cargo após a aprovação da autoridade bancária da nomeação proposta a ser aprovada pela Assembleia Geral.

Reeleição e duração do cargo (C.1.16 + C 1.2.36)

Os administradores mantêm o cargo durante o período previsto nos Estatutos (4 anos) até que a AGM resolva exonerá-los do seu cargo ou demitir-se do seu cargo, e podem ser reeleitos, uma ou várias vezes por períodos de igual duração. No entanto, os administradores independentes não permanecem como tal durante um período contínuo de mais de 12 anos.

As pessoas nomeadas por cooptação exercerão as suas funções até à data da próxima AGM ou até ter decorrido o prazo legal para a realização da reunião que deverá decidir sobre a aprovação das contas do ano anterior. Se a vaga surgir após a convocatória da AGM e antes da sua realização, a nomeação do diretor por cooptação pelo Conselho de Administração para preencher a vaga será efetiva até à realização da próxima AGM.



Cessação do cargo (C.1.19+ C.1.36)

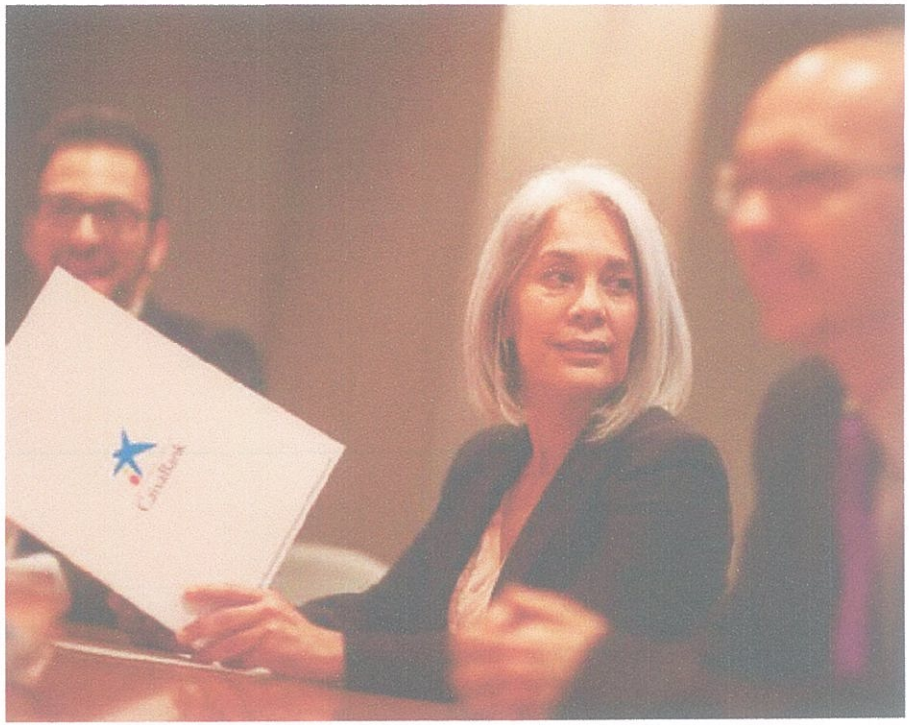
Os administradores cessam as suas funções quando termina o mandato para o qual foram nomeados, quando a AGM assim o decide e quando se demitem. Quando um administrador deixa o cargo antes do fim do seu mandato, deve explicar as razões numa carta enviada a todos os membros do Conselho.

Os Administradores devem apresentar a sua demissão ao Conselho, formalizando a sua demissão, se o Conselho o considerar apropriado, nos seguintes casos (Artigo 21.2 do Regulamento do Conselho de Administração):

- Quando deixam de exercer os cargos, cargos ou funções a que estava associada à sua nomeação como administrador;
- Quando estão envolvidos em qualquer dos casos de incompatibilidade ou proibição previstos por lei ou já não satisfazem os requisitos de idoneidade;
- Quando são processados por um alegado ato criminoso ou são objeto de processo disciplinar por falta grave ou muito grave por parte das autoridades de controlo;
- Quando a sua permanência no Conselho pode comprometer os interesses da Entidade ou quando as razões pelas quais foram nomeados deixam de existir.[1]
- Quando há mudanças significativas na sua situação profissional ou nas condições em virtude das quais foi nomeado como administrador.
- Quando, devido a atos imputáveis ao diretor, a sua permanência no Conselho pode causar sérios danos ao património ou reputação da Entidade, na opinião do Conselho.

No caso de uma pessoa singular que represente uma pessoa coletiva que seja um diretor incorrer em qualquer dos casos acima previstos, o representante da pessoa singular deve colocar o seu cargo à disposição da pessoa coletiva que o nomeou. Se este último decidir manter o representante para o exercício do cargo de administrador, o administrador da pessoa coletiva deve colocar o seu cargo de administrador à disposição do Conselho.

Tudo isto, sem prejuízo do disposto no Decreto Real 84/2015, de 13 de fevereiro, que implementa a Lei 10/2014, de 26 de junho, sobre a regulamentação, supervisão e solvabilidade das instituições de crédito, sobre os requisitos de idoneidade a preencher pelos administradores e as consequências da sua superveniência e outros regulamentos ou orientações aplicáveis devido à natureza da instituição.



[1] No caso de administradores dominicais, quando o acionista que representam transfere a sua participação acionista na totalidade ou até um nível que exija uma redução do número de administradores dominicais, a sua participação acionista.

Atualmente, os Procedimentos Preliminares 67/2018 estão a ser processados no Tribunal Central da Instrução n.º 5. Uma transação de swap acordada com a CriteriaCaixa em 3/12/15, a oferta pública de aquisição do BPI e certas questões contabilísticas estão a ser investigadas. O processo está a ser seguido contra o CaixaBank e certos administradores.

O Conselho de Administração tem sido informado deste procedimento desde o seu início e de todos os aspetos significativos do seu desenvolvimento até à atualidade. O Conselho, que acompanhará o progresso do processo, considera que não há impacto na idoneidade dos administradores afetados e que não é necessária qualquer ação. (C.1.37)

Nome ou denominação social do Administrador	Causa Penal	Observações
Gonzalo Gortázar	Diligencias Previas 67/2018	-
Alejandro Garcia-Bragado	Diligencias Previas 67/2018	-

Outras limitações a cargo do administrador

Não há requisitos específicos, para além dos relativos aos administradores, para ser nomeado Presidente do Conselho. (C.1.21)

Nem o Estatuto da Entidade nem o Regulamento do Conselho estabelecem um limite de idade para os administradores. (C.1.22)

Nem os Estatutos nem o Regulamento do Conselho de Administração estabelecem um mandato limitado ou outros requisitos mais rigorosos para além dos estabelecidos legalmente para administradores independentes. (C.1.23)

338

FUNCIONAMENTO DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO (C.1.25 e C.1.26)



NÚMERO REUNÕES DO CONSELHO **16**



NÚMERO DE REUNIÕES DO CONSELHO SEM A ASSISTÊNCIA DO PRESIDENTE **0**



NÚMERO DE REUNIÕES DO DIRETOR COORDENADOR SEM ASSISTÊNCIA DE ADMINISTRADORES EXECUTIVOS **1**



NÚMERO DE REUNIÕES DA COMISSÃO DE AUDITORIA E CONTROLO **20**



NÚMERO DE REUNIÕES DA COMISSÃO DE INOVAÇÃO, TECNOLOGIA E TRANSFORMAÇÃO DIGITAL **4**



NÚMERO DE REUNIÕES DA COMISSÃO DE NOMEAÇÕES **13**



NÚMERO DE REUNIÕES DA COMISSÃO DE RETRIBUIÇÕES **5**



NÚMERO DE REUNIÕES DA COMISSÃO DE RISCOS **14**



NÚMERO DE REUNIÕES DA COMISSÃO EXECUTIVA **20**



NÚMERO DE REUNIÕES COM ASSISTÊNCIA PRESENCIAL DE PELO MENOS 80% DOS ADMINISTRADORES **16**



% DE ASSISTÊNCIA PRESENCIAL SOBRE O TOTAL DE VOTOS DURANTE O EXERCÍCIO **100%**



NÚMERO DE REUNIÕES COM ASSISTÊNCIA PRESENCIAL, OU REPRESENTAÇÕES REALIZADAS COM INSTRUÇÕES ESPECÍFICAS, DE TODOS OS **16**



% DE VOTOS EMITIDOS COM ASSISTÊNCIA PRESENCIAL E REPRESENTAÇÕES REALIZADAS COM INSTRUÇÕES ESPECÍFICAS, SOBRE O TOTAL DE VOTOS DURANTE O EXERCÍCIO **100%**

339

Regulamento do conselho (C.1.15)

Como resultado da reforma parcial do Código de Boa Governança (CBG) em Junho de 2020 e em conformidade com a Circular CNMV 1/2020, que altera os modelos IAGC e IARC, cuja disposição transitória estabelece, em relação às Recomendações do CBG alteradas em Junho, a adaptação dos textos e/ou políticas empresariais afetadas a fim de as considerar conformes no IAGC do exercício financeiro de 2020, o Conselho de Administração do CaixaBank, na sua reunião de 17 de dezembro de 2020, decidiu alterar certos artigos do Regulamento do Conselho de Administração (Artigo 4º (Funções do Conselho de Administração), secção 5 do Artigo 5º (Composição qualitativa), Artigo 13 (composição do Comité Executivo), Artigo 14 (composição e competências da Comissão de Auditoria e Controlo), Artigo 14.2 (composição do Comité de Risco) e foi incorporada uma precisão técnica no artigo 14.2.c), no artigo 15.2 (competências da Comissão de Nomeações), no artigo 15.2 (as funções do Comité de Remunerações são completadas), secção 7 do artigo 16º (Reuniões do Conselho de Administração), secção 4 do artigo 21º (Afastamento dos administradores), no artigo 31.1 a expressão "factos relevantes" é eliminada, secção 2 do artigo 31º (Utilização de informações não públicas), e finalmente secção 5 do artigo 32º (Deveres de informação do administrador"), aos efeitos, essencialmente, de o **adaptar aos novos textos das Recomendações do CBG modificadas em junho de 2020,** a fim de poder continuar a declarar a conformidade no ACGR para o exercício financeiro de 2020 (e também de acordo com o Guia Técnico 1/2016 da CNMV, que sublinha a legítima expectativa de que as empresas e os seus administradores devem ter em consideração as recomendações do GBC em todas as ações relevantes na área da governação empresarial, para que possam avaliar em cada caso específico se os critérios mais adequados a utilizar devem ou não seguir integralmente as recomendações aplicáveis do GBC), além de **incorporar algumas alterações pontuais derivadas principalmente do texto consolidado da Lei de Sociedades de Capital ("LSC")**na sua redação dada pela Lei 11/2018.

As alterações ao Regulamento do Conselho são notificadas à CNMV e tornadas públicas e registadas no Registo Comercial, após o que o texto revisto é publicado no sítio web da CNMV.

Informação (C.1.35)

Existe um procedimento para assegurar que os Administradores disponham das informações necessárias para se prepararem atempadamente para as reuniões dos órgãos de gestão. Em geral, a documentação para a aprovação do Conselho, especialmente aquela que, devido à sua duração, não pode ser assimilada durante a reunião, é enviada aos membros do Conselho antes das reuniões.

Do mesmo modo, nos termos do Artigo 22 do Regulamento do Conselho de Administração, o administrador pode solicitar informações sobre qualquer aspeto da Entidade e do Grupo, e examinar os seus livros, registos, documentos e outra documentação. Os pedidos devem ser dirigidos aos administradores executivos, que devem dirigir as questões aos interlocutores apropriados e devem aconselhar o administrador, quando apropriado, sobre o dever de confidencialidade.

Delegação de voto (C.1.24)

O Regulamento do Conselho estabelece que os administradores devem assistir pessoalmente às reuniões do Conselho. No entanto, quando não o possam fazer pessoalmente, esforçar-se-ão por conceder a sua representação, por escrito e numa base especial para cada reunião, a outro membro do Conselho, incluindo as instruções apropriadas.

Os administradores não executivos só o podem fazer noutro administrador não executivo.No caso de administradores independentes, só podem conceder a sua representação a favor de outro administrador independente.

Não obstante o acima exposto, e para que o representante possa respeitar o resultado do debate no Conselho, é habitual, quando são feitas representações, sempre de acordo com as condições legais, que estas não se realizem com instruções específicas. Esta situação é consistente com as disposições da Lei sobre os poderes do Presidente do Conselho, a quem é atribuído, entre outros, o poder de estimular o debate e a participação ativa dos administradores, salvaguardando a sua liberdade de tomar uma posição.



Tomada de decisão

As maiorias reforçadas, para além das maiorias legais, não são necessárias para qualquer tipo de decisão. (C.1.20)

A Entidade não celebrou quaisquer acordos materiais que se tornem efetivos, sejam alterados ou cessem no caso de uma mudança de controlo da Entidade em resultado de uma oferta pública de aquisição, e os seus efeitos. (C.1.38)

O cargo de administrador coordenador, nomeado de entre os administradores independentes, foi introduzido em 2017. Durante o exercício de 2020, o administrador coordenador realizou 1 reunião com administradores externos (independentes e dominicais) sem a presença do Presidente e do Administrador Delegado, que foi reportada ao Conselho, na qual foram discutidas as propostas de melhoramento. (C.1.25)

Relação com o mercado (C.1.30)

No que respeita às relações com os participantes no mercado, a Entidade atua de acordo com os princípios de transparência e não discriminação e em conformidade com as disposições do Regulamento do Conselho de Administração, que estabelece que o público será imediatamente informado de toda a informação privilegiada através de comunicações à CNMV e ao website corporativo. No que respeita às relações com analistas e bancos de investimento, o Departamento de Relações com Investidores coordena as relações da Entidade com analistas, acionistas e investidores institucionais, gerindo os seus pedidos de informação de modo a assegurar que todos sejam tratados de forma justa e objetiva.

A este respeito e em conformidade com a Recomendação 4 do Código de Boa Governança das Sociedades Cotadas, o Conselho de Administração aprovou a Política de Comunicação e Contactos com Acionistas, Investidores Institucionais e Consultores de Procuração, disponível no website corporativo da Entidade.

No âmbito desta Política e como resultado dos poderes atribuídos ao Administrador Coordenador nomeado em 2017, é responsável por manter contacto, quando apropriado, com investidores e acionistas para conhecer os seus pontos de vista a fim de formar uma opinião sobre as suas preocupações, em particular em relação à governação empresarial da Entidade.

Do mesmo modo, entre os poderes legalmente atribuídos ao Conselho de Administração em sessão plenária está especificamente a supervisão do processo de divulgação de informações e comunicações relacionadas com a Entidade, sendo por isso responsável pela gestão e supervisão ao mais alto nível das informações fornecidas aos acionistas, investidores institucionais e aos mercados em geral. A este respeito, o Conselho de Administração, através dos órgãos e departamentos correspondentes, procura salvaguardar, proteger e facilitar o exercício dos direitos dos acionistas, dos investidores institucionais e dos mercados em geral, no âmbito da defesa dos interesses sociais, de acordo com os seguintes princípios:

- Transparência;
- Igualdade de tratamento e não discriminação;
- Acesso imediato e comunicação permanente;
- Vanguarda no uso das novas tecnologias; e

Respeitando as regras e recomendações, os princípios acima mencionados aplicam-se à informação fornecida e às comunicações da Entidade com os acionistas, investidores institucionais e relações com os mercados e outras partes interessadas, tais como, entre outros, intermediários financeiros, gestores e depositários das ações da Entidade, analistas financeiros, entidades reguladoras e supervisoras, consultores de representação, agências de informação e agências de notação de crédito, etc).

Em particular, a Entidade está particularmente consciente das regras sobre o tratamento de informação privilegiada e outras informações que possa considerar relevantes, tal como estabelecido na regulamentação aplicável e nas regras da Entidade sobre relações com acionistas e comunicação com os mercados de valores mobiliários contidas no Código de Ética e Princípios Empresariais do CaixaBank, no Código de Conduta Interno da CaixaBank, S.A. no mercado de valores mobiliários e no Regulamento do Conselho de Administração da Entidade (também disponível no site corporativo da Entidade).



Avaliação do Conselho (C.1.17 + C.1.18)

O Conselho avalia-se anualmente a si próprio e às suas comissões, tal como previsto no artigo 16º do Regulamento do Conselho de Administração.

No ano de 2020, o Conselho de Administração efetuou a autoavaliação do seu funcionamento de forma interna por considerar mais acertado descartar para o exercício 2020 a assistência de um assessor externo na autoavaliação do Conselho, dada a situação extraordinária por força da pandemia e o processo de renovação parcial do Conselho uma vez se efetive a fusão do CaixaBank com o Bankia, sendo mais aconselhável e razoável adiar a colaboração externa ao próximo exercício de autoavaliação.

Consequentemente, o exercício de autoavaliação seguiu o mesmo procedimento que no ano anterior, com a assistência do Secretariado-Geral e do Conselho para o seu desenvolvimento. Para este fim, os questionários de autoavaliação de 2019 foram utilizados como base para o exercício, introduzindo algumas alterações específicas. Em particular, foi incluído um questionário específico para os membros da Comissão de Inovação, Tecnologia e Transformação Digital.

Os questionários acima mencionados avaliam:

- O funcionamento do Conselho (preparação, dinâmica e cultura; avaliação dos instrumentos de trabalho; e avaliação do processo de autoavaliação do Conselho);
- A composição e funcionamento das comissões;
- O desempenho do Presidente, do Administrador Delegado, do Administrador Coordenador e do Secretário; e
- A avaliação individual de cada administrador.

Aos membros de cada comissão é também enviado um formulário detalhado de autoavaliação sobre o funcionamento da respetiva comissão.

Os resultados e conclusões alcançados, incluindo recomendações, estão incluídos no documento que analisa a avaliação do desempenho do Conselho do CaixaBank e das suas comissões para o exercício de 2020, que foi aprovado pelo Conselho. Em geral, e com base nas respostas recebidas dos administradores ao exercício de autoavaliação e nos relatórios de atividade elaborados por cada uma das comissões, conclui-se uma avaliação favorável da qualidade e eficiência do funcionamento do Conselho e as suas comissões durante o exercício de 2020.

Durante o exercício de 2020, a Comissão de Nomeações acompanhou as ações de melhoria organizacional identificadas no exercício anterior, principalmente relacionadas com o desenvolvimento organizacional para tornar as operações do Conselho mais eficientes e de maior qualidade. Em particular, a funcionalidade dos instrumentos informáticos existentes ao serviço do Conselho e dos seus membros foi melhorada, e foram implementados novos sistemas de trabalho para garantir a operacionalidade das reuniões do Conselho realizadas telematicamente com garantias adequadas e segurança jurídica. Do mesmo modo, foram implementadas melhorias relativamente a vários aspetos organizacionais, desde a reestruturação de certas Comissões à otimização da agenda, em termos das questões a tratar e do tempo atribuído, bem como da qualidade e do alcance da informação recebida pelos Administradores. No que diz respeito à recomendação destinada a aprofundar os conhecimentos do Conselho, foram realizadas sessões monográficas tanto no seio do Conselho como nas suas Comissões.

As comissões do Conselho (C.2.1)

Como parte da sua função auto-organizadora, o Conselho de Administração tem várias comissões especializadas com poderes de supervisão e aconselhamento, bem como uma Comissão Executiva. Não existem regulamentos específicos para as comissões do Conselho, que são regidos pelas disposições da lei, dos Estatutos e do Regulamento do Conselho, cujas alterações durante o ano são indicadas na secção "A Administração - O Conselho de Administração"
- Funcionamento do Conselho de Administração - Regulamento do Conselho". Em matérias não especificamente previstas para a Comissão Executiva, aplicar-se-ão as normas de funcionamento estabelecidas para o próprio funcionamento do Conselho pelo Regulamento do Conselho de Administração.

As Comissões do Conselho de Administração, em conformidade com as disposições do Regulamento do Conselho e os regulamentos aplicáveis, preparam um relatório anual sobre as suas atividades que inclui uma avaliação do seu desempenho durante o ano. Os relatórios anuais de atividade das Comissões de Nomeação, Remuneração e Auditoria e Controlo estão disponíveis no website corporativo da Entidade. (C.2.3)

>> NÚMERO DE ADMINISTRADORAS QUE INTEGRAM AS COMISSÕES DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO NO ENCERRAMENTO DOS ÚLTIMOS QUATRO ANOS (C.2.2)

	Ano 2020		Ano 2019		Ano 2018		Ano 2017	
	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%
Comissão de Auditoria e Controlo	2	50	1	33,33	1	25	1	33,33
Comissão de Inovação, Tecnologia e Transformação Digital	2	50	2	40	0	0	0	0
Comissão de Nomeações	1	33,33	1	33,33	1	33,33	2	66,67
Comissão de Retribuições	2	66,67	2	66,67	1	33,33	2	66,67
Comissão de Riscos	3	60	2	66,67	2	40	1	25
Comissão Executiva	3	50	2	33,33	2	25	2	25



>> COMISÃO EXECUTIVA

A Comissão Executiva, a sua organização e deveres são basicamente regulados no Artigo 39 dos Estatutos e no Artigo 13 dos Regulamentos do Conselho.

NÚMERO DE MEMBROS

A Comissão é composta por seis membros, dois administradores dominicais (Jordi Gual e Tomás Muniesa), um administrador executivo (Gonzalo Gortázar) e três administradores independentes (Verónica Fisas, Amparo Moraleda e Koro Usarraga). Nos termos do Artigo 13 do Regulamento do Conselho de Administração, o Presidente e o Secretário da Comissão Executiva são o Presidente e o Secretário do Conselho de Administração

NÚMERO DE MEMBROS INDEPENDENTES (+% SOBRE O TOTAL)

% administradores executivos	16,67
% administradores dominicais	33,33
% administradores independentes	50,00
% e administradores externos	0,00

NÚMERO DE SESSÕES (C.1.25)

Durante o ano de 2020, a Comissão realizou 20 reuniões, 1 das quais com a presença física dos seus membros; 5 sessões forma realizadas combinando a assistência física com a assistência por conexão remota e em tempo real e 14 sessões realizaram-se exclusivamente através de meios telemáticos, mediante conexão por meios audiovisuais, que asseguram o reconhecimento dos participantes e a interatividade e intercomunicação em tempo real e, por tanto, a união de ato, de acordo com o previsto no art. 36.4 dos Estatutos Sociais e no art. 16.4 do Regulamento do Conselho de Administração e, no que toca à situação de risco para a saúde, derivada da COVID-19, bem como as medidas vigentes e recomendações adotadas pelas distintas autoridades sanita rias que afetaram a celebração das sessões da Comissão mediante assistência física dos seus membros.

ASSISTÊNCIA MEDIA ÀS SESSÕES

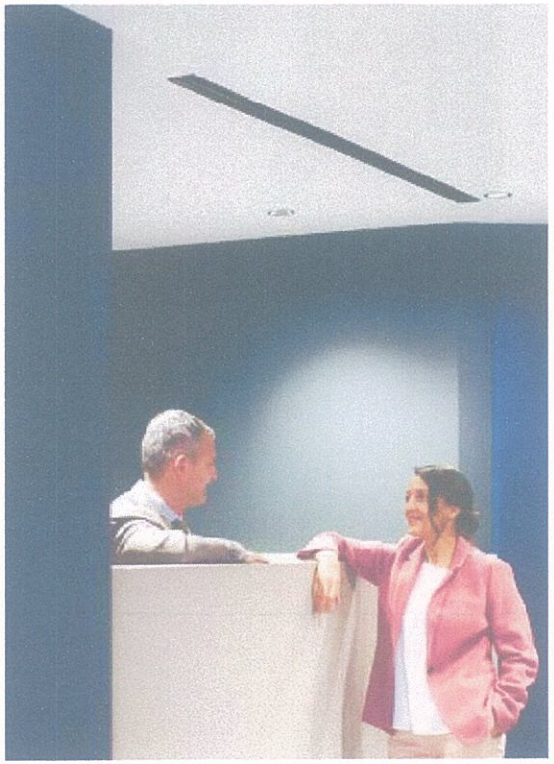
A assistência dos seus membros, presentes ou representados, às reuniões da Comissão durante o exercício de 2020 foi a seguinte:

Nº reuniões em 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

A primeira figura refere-se ao número de reuniões a que o administrador assistiu e a segunda ao número de sessões celebradas no ano 2020 desde que é administrador até que tenha deixado de ser membro da Comissão.

[2] O Sr. Vives foi membro da Comissão Executiva até 22 de maio de 2020, quando expirou a sua nomeação como administrador do CaixaBank.

[3] A Sra. Usarraga é membro da Comissão Executiva desde 22 de maio de 2020, data em que foi nomeada como membro desta Comissão.



Composição

Comissão Executiva

Nome	Cargo	Categoria
Jordi Gual	Presidente	Dominical
Tomás Muniesa	Vogal	Dominical
Gonzalo Gortázar	Vogal	Executivo
Verónica Fisas	Vogal	Independente
Amparo Moraleda	Vogal	Independente
Koro Usarraga	Vogal	Independente

A composição desta comissão, da qual fazem parte o Presidente e o Administrador Delegado, deve contar com dois administradores não executivos, um deles pelo menos independente. A designação dos seus membros requere o voto favorável de pelo menos dois terços dos membros do Conselho.

Funcionamento

Foram delegadas à comissão Executiva todas as competências e poderes que podem ser delegados por lei e pelos estatutos. Para fins internos, tem as limitações estabelecidas no Artigo 4 do Regulamento do Conselho. A designação permanente dos poderes do Conselho exige o voto afirmativo de pelo menos dois terços dos membros do Conselho. (C.1.9)

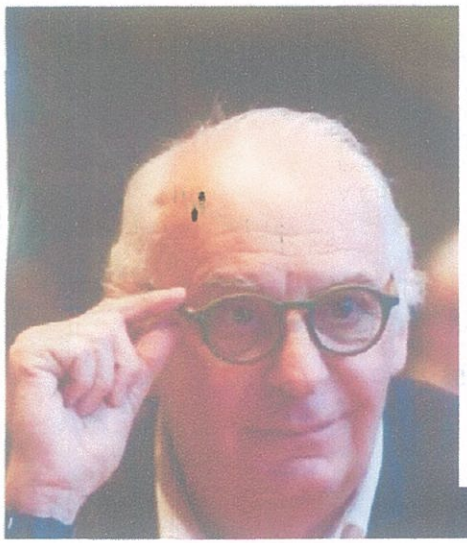
A Comissão reúne quantas vezes seja convocada pelo seu Presidente ou por quem o substitua na sua ausência, e é considerado validamente constituída quando a maioria dos seus membros está presente nas suas reuniões.As suas resoluções são adotadas por uma maioria dos membros presentes e são válidas e vinculativas sem necessidade de ratificação posterior pelo pleno Conselho, sem prejuízo do disposto no artigo 4.5 do Regulamento Interno do Conselho.

A Comissão Executiva informa o Conselho sobre os principais assuntos tratados e as decisões sobre os mesmos.

Não há nenhuma disposição expressa nos regulamentos corporativos para um relatório sobre as atividades da Comissão. No entanto, em dezembro de 2020, a Comissão Executiva aprovou o seu relatório anual de atividades, bem como a avaliação do seu desempenho para o ano.

Atuações durante o exercício

Ao longo do exercício de 2020, a Comissão tratou de uma série de assuntos numa base recorrente e outros numa base ad hoc, para efeitos de adoção das resoluções relevantes ou para efeitos de informação, neste último caso, sendo a Comissão informada. Apresenta-se a seguir um resumo das principais questões discutidas:



01
Acompanhamento dos resultados e outros aspetos contabilísticos.

02
Monitorização das linhas ICO, moratórias e outras medidas tomadas em relação aos clientes no contexto da COVID-19.

03
Medidas e planos de ação adotados no contexto Covid-19.

04
Acompanhamento da situação dos bens hipotecados, saldos duvidosos e incumprimentos.

05
Aprovação de operações e controlo da atividade de créditos e garantias

06
Controlo de aspetos relativos a produtos e serviços e outros aspetos de negócio

07
Acompanhamento de índices e outros aspetos relacionados com a qualidade e a reputação.

08
Controlo de sociedades filiais, participadas e sucursais.

09
Mudanças organizativas e medidas de restruturação.

10
Situação económica e de mercados.

>> COMISSÃO DE NOMEAÇÕES

A Comissão de Nomeações, a sua organização e deveres são basicamente regulados nos artigos 40 dos Estatutos e 15 dos Regulamentos do Conselho de Administração e nos regulamentos aplicáveis.

NÚMERO DE MEMBROS

A Comissão é composta por três administradores não-executivos. Dois dos seus membros (John S. Reed e Eduardo Javier Sanchiz) são considerados administradores independente A 22 de maio de 2020, o Conselho concordou em reorganizar a composição das comissões, para o que nomeou Eduardo Javier Sanchiz como novo membro da Comissão de Nomeações em substituição de Xavier Vives, cujo mandato como administradores expirou nessa data.

NÚMERO DE MEMBROS INDEPENDENTES (+% SOBRE O TOTAL)

% de administradores executivos	0,00
% de administradores dominicais	33,33
% de administradores independentes	66,67
% administradores externos	0,00

NÚMERO DE SESSÕES (C.1.25)

Em 2020 a Comissão reuniu em 13 sessões.

PARTICIPAÇÃO MÉDIA ÀS SESSÕES

A participação dos seus membros, presentes ou representados, nas reuniões da Comissão durante o exercício de 2020 foi a seguinte:

Nº reuniões em 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 foi membro da Comissão até 22 de maio de 2020

[2] Eduardo J. Sanchiz é membro da Comissão desde 22 de maio de 2020

Composição

Comissão de Nomeações

Nome	Cargo	Categoria
John S. Reed	Presidente	Independente
Maria Teresa Bassons	Vogal	Dominical
Eduardo Javier Sanchiz	Vogal	Independente

A Comissão de Nomeações é composta por administradores não executivos, no número determinado pelo Conselho, com um mínimo de 3 e um máximo de 5 membros, sendo a maioria administradores independentes. Os membros da Comissão de Nomeações são nomeados pelo Conselho sob proposta da Comissão de Auditoria e Controlo e o Presidente da Comissão é nomeado de entre os administradores independentes que fazem parte da Comissão.

Funcionamento

A Comissão de Nomeações regula o seu próprio funcionamento, elege o seu Presidente e Secretário. No caso de o Secretário do Conselho ou qualquer um dos Secretários do Conselho não ser designado como tal, o Secretário do Conselho ou qualquer um dos Secretários agirá como tal.

É convocado pelo Presidente da Comissão, por sua própria iniciativa ou a pedido de dois membros da Comissão, e deve fazê-lo sempre que o Conselho de Administração ou o seu Presidente solicite a emissão de um relatório ou a adoção de uma proposta.

A Comissão é validamente constituída quando a maioria dos seus membros está presente e as resoluções são adotadas por uma maioria dos membros presentes.

Entre as suas funções estão:

- Avaliar e propor ao Conselho a avaliação das competências, conhecimentos e experiência exigidos aos membros do Conselho e ao pessoal principal.
- Elevar ao Conselho as propostas de nomeação de administradores independentes para a sua designação por cooperação ou para submissão à decisão da AGM, bem como propostas para a reeleição ou destituição de administradores.
- Informar sobre a nomeação e, quando apropriado, a destituição do administrador coordenador, do secretário e dos secretários adjuntos do Conselho para apresentação ao Conselho para aprovação.

> Elaborar um relatório sobre propostas para a nomeação ou remoção de altos funcionários, e pode proceder a tais propostas diretamente no caso de altos funcionários que, em virtude das suas funções de controlo ou apoio ao Conselho ou às suas Comissões, a Comissão considera que deve tomar tal iniciativa. Propor as condições básicas nos contratos dos quadros superiores, para além da remuneração, e informar sobre as mesmas quando tiverem sido estabelecidas.

> Examinar e organizar, sob a coordenação do administrador coordenador, e em colaboração com o Presidente do Conselho, a sucessão do Presidente, bem como examinar e organizar, em colaboração com o Presidente, a sucessão do chefe executivo da Entidade e, quando apropriado, fazer propostas ao Conselho para que tal sucessão tenha lugar de forma ordenada e planeada.

> Informar Conselho sobre q estões de diversidade de género, asseguran o que os procedimer os de seleção dos sei membros favorecem a diversidade de experiência, conhecimer os e facilitam a eleção de administrac as, e estabelecer um bjetivo de representaç o do sexo sub-repre ntado no Conselho e esenvolver orientações s bre a forma como este jetivo deve ser alcançad

> Avaliar, pe menos anualmente, estrutura, dimensão, composição e deser penho do Conselho d Administração e das sua comissões, do seu Pre dente, do Administrador Delegado e do Secret io, fazendo recomer ações ao Conselho lativamente a possíveis alterações, atuando b a direção do a ministrador independer e principal, quando apr priado, em ligação cor a avaliação do Presider e. Avaliar a composiçã da Comissão de Gestão bem como as suas tal las de substituição par a previsão das transiçã s.

> Reve periodicamente a política do Conselho sobre a seleç e nomeação de membros da Alta Direção e fazer ecomendações ao Conselho.

> Supe isionar as ações da Entidade em relação a ques es de responsabilidade social empresarial e subm ter ao Conselho as propostas que cons ere apropriadas a este respeito.

A Comiss prepara um relatório anual sobre o seu funcionam nto, destacando quaisquer incidentes que possam te surgido em relação às suas funções, o qual servirá de base, entre outros, para a avaliação do Conselho e Administração. Além disso, sempre que a Comissão nteressada o considere apropriado, deve incluir nes relatório propostas de melhoramento.

Atuações durante o exercício

No âmbito das suas competências, a Comissão discutiu, examinou, aprovo resoluções ou emitiu rel órios sobre questões relacionadas com a dimensão e composição do Conselho, a aval ção da adequação, as nc neações de membros do Conselho e dos seus comités e pessoal-chave da Entidade, a erificação do carácter do diretores, a diversidade de género, a Política de Seleção de Administradores e a dc membros da Alta Dire o e outros cargos-chave, as questões de diversidade e sustentabilidade e a document ção sobre o Governo da ociedade a apresentar em relação ao exercício de 2020.

Durante o exercício de 2020, a Comissão supervisionou e monitorizou bom funcionamento dc sistema de governação empresarial da Entidade. Para concluir as suas atividades do ar , a Comissão concentrou se na auto-avaliação do Conselho (individual e coletiva); na avaliação da estrutura, dir nsão e composição do onselho; na avaliação do funcionamento do Conselho e dos seus Comités; na avaliaçã la questão da diversidad de género, bem como na análise do acompanhamento das recomendações do Códig de Boa Governança Co orativa das Sociedades Cotadas e na análise de uma proposta de plano de formação p a administradores.

>> COMISSÃO DE RISCOS

A Comissão de Risco, a sua organização e deveres são basicamente regulados nos Artigos 40 dos Estatutos e 14 do Regulamento do Conselho de Administração.

NÚMERO DE MEMBROS

A Comissão é composta por cinco (5) administradores, sendo todos eles administradores não executivos, Eduardo Javier Sanchiz, Verónica Fisas e Koro Usarraga são administradores independentes, e a Fundação CajaCanarias, representada por Natalia Aznárez e Tomás Muniesa, são administradores dominicais.

NÚMERO DE MEMBROS INDEPENDENTES (+% SOBRE O TOTAL)

% de administradores executivos	0,00
% de administradores dominicais	40,00
% de administradores independentes	60,00
% de administradores externos	0,00

NÚMERO DE SESSÕES (C.1.25)

Durante o exercício de 2020, a Comissão reuniu-se em 14 ocasiões, das quais 2 foram realizadas conjuntamente com a Comissão de Auditoria e Controlo e 1 foi uma reunião extraordinária.

PARTICIPAÇÃO MEDIA À S SESSÕES

A participação dos seus membros, presentes ou representados, nas reuniões da Comissão durante o exercício de 2020 foi a seguinte:

Nº reuniões em 2020	14
Eduardo Javier Sanchiz	14/14
Fundação CajaCanarias, representada por Natalia Aznárez	14/14
Verónica Fisas	8/8[1]
Tomás Muniesa	8/8[2]
Koro Usarraga	14/14

[1] Verónica Fisas incorporou-se como membro da Comissão em 22 de maio de 2020
[2] Tomás Muniesa s incorporou-se como membro da Comissão em 22 de maio de 20200

Composição

Comissão de Riscos

Nome	Cargo	Categoria
Eduardo Javier Sanchiz	Presidente	Independente
Fundación CajaCanarias	Vogal	Dominical
Verónica Fisas	Vogal	Independente
Tomás Muniesa	Vogal	Dominical
Koro Usarraga	Vogal	Independente

A Comissão de Risco é composta exclusivamente por administradores não executivos que possuem os conhecimentos, competências e experiência adequados para compreender e controlar plenamente a estratégia de risco e a apetência pelo risco da Entidade, no número determinado pelo Conselho de Administração, com um mínimo de três e um máximo de seis membros, a maioria dos quais devem ser administradores independentes

Funcionamento

É convocado pelo Presidente da Comissão, por sua própria iniciativa ou a pedido de dois membros da Comissão, e deve fazê-lo sempre que o Conselho ou o seu Presidente solicite a emissão de um relatório ou a adoção de uma proposta.

A Comissão é validamente constituída quando a maioria dos seus membros está presente e as resoluções são adotadas por uma maioria dos membros presentes.

Para o correto desempenho das suas funções, a Entidade assegura que a Comissão de Risco tem livre acesso à informação sobre a situação de risco da Entidade e, se necessário, ao aconselhamento externo especializado, incluindo de auditores externos e organismos reguladores. A Comissão de Riscos pode solicitar a participação nas suas reuniões de pessoas da organização que tenham funções relacionadas com as suas funções, e pode receber o aconselhamento necessário para formar critérios sobre assuntos da sua competência.

Através do seu Presidente, a Comissão informa o Conselho sobre as suas atividades e o trabalho realizado, nas reuniões marcadas para o efeito, ou na reunião seguinte, quando o Presidente o considerar necessário.

Entre as funções estão:

> Aconselhar o Conselho sobre a apetência global de risco atual e futuro da Entidade e a sua estratégia nesta área, relatar o quadro de apetência pelo risco, ajudar na monitorização da aplicação desta estratégia, assegurar que as ações do Grupo são coerentes com o nível de tolerância ao risco previamente decidido e monitorizar o grau em que os riscos assumidos estão de acordo com o perfil estabelecido.

> Propor ao Conselho a política de riscos do Grupo.

> Garantir que a política de preços para os ativos e passivos oferecidos aos clientes tenha plenamente em conta o modelo de negócio e a estratégia de risco da Entidade.

> Determinar, juntamente com o Conselho, a natureza, quantidade, formato e frequência das informações de risco a receber pelo Conselho e determinar as informações a receber pela Comissão.

> Rever regularmente exposições com clientes-chave, setores de atividade económica, áreas geográficas e tipos de risco.

> Rever os processos de comunicação e controlo dos riscos, bem como os sistemas de comunicação e indicadores.

> Avaliar o risco de conformidade regulamentar no seu âmbito de ação e tomada de decisões, entendido como a gestão do risco de sanções legais ou regulamentares, perda financeira, material ou de reputação em que a Entidade possa incorrer como resultado do não cumprimento de leis, regulamentos, normas regulamentares e códigos de conduta, detetando qualquer risco de não cumprimento e monitorizando e analisando possíveis deficiências.

> Informar sobre novos produtos e serviços ou alterações significativas nos já existentes.

> Trabalhar com a Comissão de Remuneração para estabelecer políticas e práticas de remuneração sólidas.

> Examinar se a política de incentivos prevista nos sistemas de remuneração tem em consideração o risco, o capital, a liquidez, a probabilidade e o calendário dos rendimentos, entre outras coisas.

> Assistir o Conselho de Administração, estabelecendo canais de informação eficazes, assegurando que são atribuídos recursos adequados à gestão de riscos e na aprovação e revisão periódica de estratégias e políticas de assunção, gestão, supervisão e mitigação de riscos.

> Quaisquer outros que lhe sejam atribuídos por lei, pelos Estatutos, pelo Regulamento do Conselho e por outros regulamentos aplicáveis à Entidade.

Não há nenhuma disposição expressa nos regulamentos corporativos para um relatório sobre as atividades da Comissão. No entanto, em dezembro de 2020, a Comissão adotou o seu relatório anual de atividades, bem como a avaliação do seu desempenho para o ano em questão.

Atuações durante o exercício

Devido à peculiaridade do exercício de 2020, marcado pela pandemia internacional causada pela COVID-19, a Comissão tem sido informada regularmente sobre o seguimento e as ações extraordinárias em relação à COVID-19.

Além disso, durante o exercício de 2020, a Comissão discutiu, examinou, aprovou resoluções ou emitiu relatórios sobre assuntos da sua competência relacionados com os Processos Estratégicos de Risco (Avaliação de Risco e Catálogo de Risco) e o Mapa de Apetência pelo Risco (RAF), o Plano de Recuperação, a Política de Risco do Grupo, o Quadro de Avaliação de Risco, os Processos de Autoavaliação de Capital e Liquidez (ICAAP - ILAAP), a Monitorização da Conformidade Regulamentar e a Comissão de Risco Global, entre outros.



>> COMISSÃO DE REMUNERAÇÕES

A Comissão de Remuneração, a sua organização e funções são basicamente regulados nos Artigos 40 dos Estatutos e 15 do Regulamento do Conselho e nos regulamentos aplicáveis.

NÚMERO DE MIEMBROS

A Comissão é composta por três membros, dois dos quais (Amparo Moraleda e Cristina Garmendia) são considerados administradoras independentes. A este respeito, a 22 de maio de 2020, o Conselho de Administração concordou em reorganizar a composição das comissões, nomeando Cristina Garmendia como novo membro da Comissão de Remunerações em substituição de Verónica Fisas.

NÚMERO DE MEMBROS INDEPENDENTES (+% SOBRE O TOTAL)

% de administradores executivos	0,00
% de administradores dominicais	33,33
% de administradores independentes	66,67
% de administradores externos	0,00

NÚMERO DE SESIONES (C.1.25)

Em 2020, a Comissão reuniu 5 vezes, tendo também adotado acordos escritos sem reunião. A participação dos seus membros, presentes ou representados, nas reuniões da Comissão durante o exercício de 2020 foi a seguinte:

PARTICIPAÇÃO MÉDIA NAS SESSÕES

A participação dos seus membros, durante o exercício foi a seguinte:

Nº reuniões em 2020	5
Amparo Moraleda	5 / 5
Alejandro García-Bragado	5 / 5
Verónica Fisas	3 / 3[1]
Cristina Garmendia	2 / 2[2]

[1] Verónica Fisas foi membro da Comissão até 22 de maio de 2020

[2] Cristina Garmendia é membro da Comissão até 22 de maio de 2020

Composição

Comissão de Retribuições

Nome	Cargo	Categoria
Amparo Moraleda	Presidente	Independente
Alejandro García-Bragado	Vogal	Dominical
Cristina Garmendia	Vogal	Independente

A Comissão de Remunerações é composta por administradores não executivos, no número determinado pelo Conselho, com um mínimo de 3 e um máximo de 5 membros, sendo a maioria administradores independentes. O Presidente da Comissão é nomeado de entre os administradores independentes que fazem parte da Comissão.

Funcionamento

A Comissão de Remunerações regula o seu próprio funcionamento, elege o seu Presidente e Secretário. Em caso de não designação específica deste, atuará como tal o Secretário do Conselho ou qualquer dos Vice-secretários do Conselho.

Reúne-se sempre que é conveniente para o desenvolvimento das suas funções e é convocada pelo Presidente da Comissão, quer por sua própria iniciativa, quer a pedido de 2 membros da Comissão, e deverá fazê-lo sempre que o Conselho

ou o Presidente solicitem a emissão de um relatório ou ou adoção de uma proposta.

A Comissão é validamente constituída quando a maioria dos seus membros está presente e as resoluções são adotadas por uma maioria dos membros presentes.

Entre as suas funções estão:

> Preparar decisões sobre remunerações e, em particular, informar e propor ao Conselho política de retribuições, o sistema e o montante da remuneração anual dos administradores e quadros superiores, bem como a remuneração dos administradores executivos e dos quadros superiores e as condições dos seus contratos, sem prejuízo dos poderes da Comissão de Nomeações no que diz respeito às condições não relacionadas com a remuneração.

> Supervisionar o cumprimento da política de remuneração de administradores e Alta Direção, bem como relatório sobre as condições de base estabelecidas nos contratos celebrados com eles e no no cumprimento desses contratos.

> Informar e preparar a política geral de remuneração da Entidade e, em particular, as políticas relativas às categorias de pessoal cujas atividades profissionais têm um impacto significativo no perfil de risco da Entidade e àqueles cujo objetivo é evitar ou gerir conflitos de interesse com os clientes.

> Analisar, formular e rever periodicamente os programas de remuneração, avaliando a sua adequação e desempenho, e assegurar que são cumpridos.

> Propor ao Conselho a aprovação dos relatórios ou políticas de remuneração a submeter pelo Conselho à Assembleia Geral de Acionistas, bem como informar o Conselho sobre quaisquer propostas relativas à remuneração que o Conselho possa propor à Assembleia Geral.

> Considerar as sugestões feitas pelo Presidente, membros do Conselho, administradores ou acionistas da Entidade.

A Comissão prepara um relatório anual sobre o seu funcionamento, destacando quaisquer incidentes que possam ter surgido em relação às suas funções, o qual servirá de base, entre outros, para a avaliação do Conselho. Além disso, sempre que a Comissão interessada o considere apropriado, deve incluir neste relatório propostas de melhoramento.



Atuações durante o exercício

Há questões recorrentes que são analisadas pela Comissão, tais como as relacionadas com a remuneração anual, Política salarial e sistemas de remuneração e governação empresarial. Do mesmo modo, no âmbito das suas competências normais, a Comissão debateu, examinou, aprovou resoluções ou emitiu relatórios, entre outros, sobre:

01

A política de remuneração, o sistema e o montante da remuneração anual dos administradores e Alta Direção, bem como a remuneração individual do administrador executivo e da Alta Direção.

02

Informação e proposta sobre as condições básicas estabelecidas nos contratos de gestão de topo.

04

Política Geral de Remuneração e o Coletivo e Política de Remuneração para o Coletivo Identificado.

05

Análise, formulação e revisão de programas de remuneração.

06

Propostas ao Conselho para Relatórios ou Políticas de Remuneração a submeter à AGM.

>> COMISSÃO DE INOVAÇÃO, TECNOLOGIA E TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

NÚMERO DE MEMBROS

A Comissão é composta por quatro membros. A 2 de abril de 2020, Marcelino Armenter deixou de ser membro da Comissão quando se demitiu do Conselho de Administração do CaixaBank.

NÚMERO DE MEMBROS INDEPENDENTES (+% SOBRE O TOTAL)

% de administradores executivos	25,00
% de administradores dominicais	25,00
% de administradores independentes	50,00
% de administradores outros externos	0,00

NÚMERO DE SESSÕES (C.1.25)

No ano 2020, realizaram-se 4 sessões.

FREQUÊNCIA MÉDIA DAS SESSÕES

A participação dos seus membros, presentes ou representados, nas reuniões da Comissão durante o ano foi a seguinte:

Nº reuniões em 2020	4
Jordi Gual	4/4
Gonzalo Gortázar	4/4
Cristina Garmendia	4/4
Amparo Moraleda	4/4
Marcelino Armenter*	1/1[1]

[1] Data de 2 de abril de 2020. Marcelino Armenter deixou de ser membroda Comissão.

Composição

Comissão De Inovação, Tecnologia e Transformação Digital

Nome	Cargo	Categoría
Jordi Gual	Presidente	Dominical
Gonzalo Gortázar	Vogal	Executivo
Amparo Moraleda	Vogal	Independente
Cristina Garmendia	Vogal	Independente

A Comissão de Inovação, Tecnologia e Transformação Digital será composta por um mínimo de três 3 e um máximo de 5 membros. Em qualquer caso, o Presidente do Conselho e o Administrador Delegado farão parte do mesmo. Os restantes membros são nomeados pelo Conselho, sob proposta da Comissão de Nomeações, tendo em conta em particular os seus conhecimentos e experiência noâmbito de competências da Comissão.

A presidência da Comissão de Inovação, Tecnologia e Transformação Digital é assegurada pelo Presidente do Conselho.

Funcionamento

Reúne-se sempre que é conveniente para o desenvolvimento das suas funções e é convocada pelo Presidente da Comissão, quer por sua própria iniciativa, quer a pedido de 2 membros da Comissão, e fá-lo-á sempre que o Conselho ou o seu Presidente solicitem a emissão de um relatório ou a adoção de uma proposta.

A Comissão é validamente constituída quando a maioria dos seus membros está presente e as resoluções são adotadas por uma maioria dos membros presentes.

Entre as suas funções estão:

- Assistência à Administração na identificação, monitorização e análise de novos participantes, novos modelos e desenvolvimentos empresariais e grandes tendências e iniciativas no âmbito da inovação tecnológica, estudando os fatores que favorecem o sucesso de certas inovações e a sua capacidade de transformação.
- Aconselhar a Direção na implementação do plano estratégico em aspetos relacionados com a transformação digital e inovação tecnológica, em particular, relatando os planos e projetos concebidos pelo CaixaBank nesta área e os novos modelos de negócio, produtos, relações com clientes, etc., que são desenvolvidos.
- Promover um quadro de reflexão que ajude o Conselho a identificar novas oportunidades de negócio resultantes de desenvolvimentos tecnológicos, bem como possíveis ameaças.



> Assistir a Administração na análise do impacto das inovações tecnológicas na estrutura do mercado, na prestação de serviços financeiros e no comportamento dos clientes. Entre outros elementos, a Comissão analisará o potencial disruptivo das novas tecnologias, as possíveis implicações regulamentares do seu desenvolvimento, os efeitos em termos de cibersegurança e as questões relacionadas com a proteção da privacidade e a utilização de dados.

> Promover a reflexão e o debate sobre as implicações éticas e sociais que podem surgir da aplicação de novas tecnologias no negócio da banca e dos seguros.

> Assistência à Comissão de Risco, quando esta o considerar apropriado, na supervisão dos riscos tecnológicos e aspetos relacionados com a cibersegurança.

Atuações durante o exercício

Durante o exercício de 2020, a Comissão desempenhou as suas funções através, entre outras, das seguintes atividades:

> Revisão e validação da gestão das novas necessidades tecnológicas que surgiram como resultado da situação gerada pelo Covid-19 e da implementação generalizada do teletrabalho.

> Revisão da identificação de novos riscos de cibersegurança no Grupo e verificação da implementação do Plano Estratégico de Segurança da Informação.

> Revisão do plano de integração tecnológica do Bankia após a fusão.

> Acompanhamento do grau de adoção de diferentes planos e estudos de projeto.

>> COMISSÃO DE AUDITORIA E CONTROLO

A Comissão de Auditoria e Controlo, a sua organização e funções são basicamente reguladas nos artigos 40º dos Estatutos e 14º do Regulamento do Conselho de Administração e no regulamento aplicável.

NÚMERO DE MEMBROS

A Comissão é composta por quatro membros, escolhidos e nomeados com base nos seus conhecimentos, competências e experiência em economia, contabilidade e/ou auditoria e gestão de riscos.

NÚMERO DE MEMBROS INDEPENDENTES (+% SOBRE O TOTAL)

% de administradores executivos	0,00
% de administradores dominicais	25,00
% de administradores independentes	75,00
% de administradores externos	0,00

NÚMERO DE SESSÕES (C.1.25)

Durante o exercício de 2020, a Comissão reuniu-se 20 vezes, das quais onze foram reuniões ordinárias, sete foram reuniões extraordinárias e duas foram realizadas conjuntamente com a Comissão de Risco, facilitando a troca de informações e o controlo eficaz de todos os riscos que afetam o Grupo. A este respeito, foram realizadas duas sessões conjuntas em 2020.

PARTICIPAÇÃO MÉDIA NAS SESSÕES

A presença dos seus membros durante o ano tem sido a seguinte:

Nº reuniões em 2020	20
Koro Usarraga	20/20
José Serna	20/20
Eduardo Javier Sanchiz	20/20
Cristina Garmendia	13/13[1]

[1] É membro da Comissão desde 22 de maio de 2020.

Composição

Comissão de Auditoria e Controlo

Nome	Cargo	Categoria
Koro Usarraga	Presidente	Independente
Eduardo Javier Sanchiz	Vogal	Independente
José Serna	Vogal	Dominical
Cristina Garmendia	Vogal	Independente

A Comissão de Auditoria e Controlo é composta exclusivamente por administradores não executivos, no número determinado pelo Conselho, entre um mínimo de 3 e um máximo de 7. A maioria dos membros da Comissão de Auditoria e Controlo são independentes.

A Comissão nomeia um Presidente de entre os administradores independentes. O Presidente deve ser substituído a cada 4 anos, e pode ser reeleito após um período de 1 ano desde o final do seu mandato. O Presidente da Comissão atua como porta-voz nas reuniões do Conselho e, quando apropriado, a AGM da Entidade. Também nomeia um Secretário e pode nomear um Vice-Secretário, com o Secretário do Conselho agindo na ausência de tais nomeações.

O Conselho procura assegurar que os membros da Comissão, e em particular o seu Presidente, tenham conhecimentos e experiência em contabilidade, auditoria ou gestão de riscos, e também em outras áreas que possam ser apropriadas para o desempenho das suas funções como um todo.

Funcionamento

Reúne-se sempre que seja conveniente para o desenvolvimento das suas funções e é convocada pelo Presidente apropriado, bem como a iniciativa própria, ou como a requerimento de 2 membros da Comissão.

A fim de desempenhar as suas funções, a Comissão pode ter acesso, de forma adequada, atempada e suficiente, a qualquer informação ou documentação na posse na posse da Entidade, e pode solicitar o seguinte: (i) a assistência e colaboração dos membros da equipa de gestão ou do pessoal da Entidade; (ii) a assistência dos auditores das contas da Entidade para lidar com esses pontos específicos da agenda para os quais são citados; e (iii) o parecer de peritos externos, conforme considerar apropriado. A Comissão mantém um canal de comunicação eficaz com os seus interlocutores, que normalmente corresponderá ao Presidente da Comissão com a administração da Entidade, em particular a gestão financeira; o chefe da auditoria interna; e o revisor oficial de contas principal responsável pela auditoria das contas.

A Comissão é validamente constituída quando a maioria dos seus membros está presente e as resoluções são adotadas por uma maioria dos membros presentes.

Entre as funções estão:

> Informar a AGM sobre questões que surjam em matérias da competência da Comissão e, em particular, sobre o resultado da auditoria, explicando como a auditoria contribuiu para a integridade da informação financeira e o papel que a Comissão desempenhou neste processo.

> Supervisionar o processo de preparação e apresentação da informação financeira obrigatória, rever as contas, o cumprimento dos requisitos regulamentares nesta área, a definição apropriada do âmbito da consolidação e a correta aplicação dos princípios contabilísticos geralmente aceite.

> Assegurar que o Conselho se esforça por apresentar as contas anuais à Assembleia Geral sem limitações ou reservas no relatório de auditoria e que, no caso excecional de reservas, tanto o Presidente da Comissão como os revisores oficiais de contas expliquem claramente aos acionistas o conteúdo e o alcance de tais limitações ou reservas.

> Informar previamente o Conselho sobre as informações financeiras e não financeiras conexas que a Entidade deve divulgar periodicamente aos mercados e aos seus órgãos de supervisão.

> Supervisionar a eficácia dos sistemas de controlo interno, bem como discutir com o revisor oficial de contas quaisquer deficiências significativas no sistema de controlo interno que possam ser detetadas no decurso da auditoria, tudo isto sem violar a sua independência. Para o efeito, e quando apropriado, pode apresentar recomendações ou propostas ao Conselho e o prazo correspondente para o seu acompanhamento.

> Supervisionar a eficácia da auditoria interna, estabelecer e supervisionar um mecanismo que permita aos trabalhadores da Entidade, ou do grupo a que pertence, comunicar confidencialmente e, se considerado apropriado, anonimamente, quaisquer irregularidades de potencial importância, especialmente irregularidades financeiras e contabilísticas que notem dentro da Entidade, recebendo regularmente informações sobre o seu funcionamento e podendo propor ações apropriadas para o melhorar e reduzir o risco de irregularidades no futuro.

A Comissão prepara um relatório anual sobre o seu funcionamento, destacando quaisquer incidentes que possam ter surgido em relação às suas funções, o qual servirá de base, entre outros, para a avaliação do Conselho. Além disso, sempre que a Comissão interessada o considere apropriado, deve incluir neste relatório propostas de melhoramento.

Atuações durante o exercício

No âmbito das competências da Comissão, e no quadro do Plano de Atividades elaborado anualmente, a Comissão debateu, examinou, chegou a acordos ou emitiu relatórios sobre:

01 Informação financeira e não financeira

02 Alterações estruturais e corporativas

03 Gestão e controlo de riscos (em coordenação com a Comissão de Riscos)

04 Cumprimento normativo

05 Auditoria Interna

06 Relação com o revisor oficial de contas

07 Independência dorevis oficial de contas

08 Avaliação da atuação do revisor oficial de conta

09 Operações vinculadas

10 Comunicações com os reguladores

Mais detalhes das atividades relacionadas com áreas específicas do trabalho da Comissão são apresentados a seguir:

a) Supervisão da Informação financeira (C.1.28)

Entre as competências atribuídas para a sessão do Conselho encontra-se especificamente a supervisão do processo de divulgação de informações e comunicações relacionadas com a Entidade e, portanto, a gestão e supervisão ao mais alto nível das informações fornecidas aos acionistas, investidores institucionais e aos mercados em geral. A este respeito, o Conselho procura salvaguardar, proteger e facilitar o exercício dos direitos dos acionistas, dos investidores institucionais e dos mercados em geral, no quadro da defesa dos interesses da Entidade.

A Comissão de Auditoria e Controlo, como comissão especializada do Conselho, é responsável por assegurar a correta preparação da informação financeira, uma área à qual dedica especial atenção, juntamente com a da informação não financeira. As suas funções destinam-se, entre outras, a evitar a existência de qualificações nos relatórios de auditoria externa.

Neste contexto, os executivos responsáveis por estas áreas participaram em quase todas as reuniões realizadas durante o ano de 2020 na qualidade de convidados, o que permitiu à Comissão obter uma compreensão adequada do processo de preparação e apresentação das informações financeiras obrigatórias relativas à Entidade e ao Grupo, nos seguintes termos: (i) cumprimento dos requisitos normativos; (ii) delimitação do perímetro de consolidação; e (iii) aplicação dos princípios de contabilidade, em particular respeitantes aos critérios de avaliação e juízos e estimativas.

Em geral, a Comissão reúne trimestralmente a fim de rever as informações financeiras obrigatórias a apresentar às autoridades, bem como as informações que o Conselho tem de aprovar e incluir na sua documentação pública anual, nestes casos com a presença do auditor interno e, se emitir qualquer tipo de relatório de revisão, do revisor oficial de contas. Pelo menos uma reunião por ano com o auditor externo terá lugar sem a presença da equipa de gestão, para que as questões específicas resultantes das revisões possam ser discutidas.

As contas anuais individuais e consolidadas apresentadas à Administração para formulação não são previamente certificadas. Não obstante o acima exposto, fica registado que no processo do Controlo Interno do Sistema de Informação Financeira (ICFR), as demonstrações financeiras em 31 de dezembro de 2020, que fazem parte das contas anuais, estão sujeitas a certificação pelo Administrador Executivo de Intervenção, Controlo de Gestão e Capital da Entidade. (C.1.27)

b) Controlo da independência do revisor externo

A fim de assegurar o cumprimento dos regulamentos aplicáveis, nomeadamente no que respeita à natureza da Entidade como Entidade de Interesse Público, e a independência do trabalho de auditoria, a Entidade tem uma Política de Relações com o Auditor Externo (2018) que inclui, entre outros, os princípios que devem reger a seleção, contratação, nomeação, reeleição e destituição do revisor oficial de contas bem como o quadro de relações. Também, e como mecanismo adicional para assegurar a independência do revisor, os Estatutos estabelecem que a Assembleia Geral não pode revogar os revisores antes do final do mandato para o qual foram nomeados, a menos que haja justa causa. (C.1.30)

A Comissão de Auditoria e Controlo é responsável por estabelecer relações com o revisor de contas a fim de receber informações sobre quaisquer questões que possam pôr em risco a independência do revisor e quaisquer outras questões relacionadas com o processo de auditoria. Em qualquer caso, a Comissão deve receber anualmente dos revisores de contas externos uma declaração da sua independência em relação ao Grupo, bem como informações sobre serviços adicionais de qualquer tipo prestados ao Grupo pelo revisor de contas externo, ou por pessoas ou entidades relacionadas com o revisor de contas externo. Posteriormente, a Comissão emitirá, antes da emissão do relatório de auditoria, um relatório de parecer sobre a independência do revisor, que incluirá uma avaliação da prestação dos referidos serviços não relacionados com a auditoria, considerados individualmente e como um todo, e em relação ao regime de independência ou ao regulamento de auditoria (C.1.30)

NÚMERO DE EXERCÍCIOS ININTERRUPTOS COMO REVISOR OFICIAL DE CONTAS PWC (C.1.34)

3	3
Individuais	Consolidados

% DE EXERCÍCIOS AUDITADOS POR PWC SOBRE O TOTAL DE EXERCÍCIOS AUDITADOS (C.1.34)

14%	14%
Individuais	Consolidados

A Entidade de auditoria realiza outros trabalhos não relacionados com a auditoria para a Entidade e/ou o seu grupo:

(C.1.32)	CaixaBank	Sociedades dependentes	Total grupo
Quantidade de outros trabalhos dos revisores (m€)	547	573	1.120
% Montante do trabalho não de auditoria / Montante do trabalho de auditoria	30,00	25,00	27,00

No âmbito da Política de Relacionamento com o Revisor Oficial de Contas Externo, e considerando as Diretrizes Técnicas da CNMV sobre Comissões de Auditoria de Entidades de Interesse Público, a Comissão de Auditoria e Controlo é informada anualmente de uma avaliação anual da qualidade e independência do revisor oficial de contas, coordenada pelo Departamento de Auditoria Executiva, Controlo de Gestão e Capital sobre o desenvolvimento do processo de auditoria externa, que inclui o seguinte: **(i)** conformidade com os requisitos de independência, objetividade, capacidade profissional e qualidade; e **(ii)** a adequação da taxa de auditoria para o compromisso. Nesta base, a Comissão propôs ao Conselho, e este último à Assembleia Geral de Acionistas, a reeleição da PwC Auditores, S.L. como auditores da Entidade e do seu Grupo consolidado para o exercício de 2021. (C.1.31)

O relatório de auditoria sobre as demonstrações financeiras do ano anterior é sem reservas. (C.1.33)

c) Controlo das operações vinculadas (D.1)

O Conselho é responsável pela aprovação, na sequência de um relatório da Comissão de Auditoria e Controlo, das transações que a Entidade ou Entidades do Grupo efetuam com: **(i)** administradores; **(ii)** acionistas titulares de uma participação significativa (individual ou concertada); ou representados no Conselho; ou **(iii)** com pessoas relacionadas com eles, com exceção das transações que simultaneamente reúnam as seguintes características:

I) Com base em contratos com condições padronizadas e aplicados a um grande número de clientes;

II) Realizados a tarifas estabelecidas com carácter geral; e

III) montante não superior a 1% do rendimento anual da Entidade.

Por conseguinte, o Conselho de Administração ou, na sua falta, os órgãos ou pessoas delegadas (por razões de urgência devidamente justificadas e sob a proteção da delegação conferida, e a decisão, nestes casos, deve ser submetida para ratificação posterior na primeira reunião do Conselho realizada após a sua adoção) aprova as transações das partes relacionadas na sequência de um relatório favorável da Comissão de Auditoria e Controlo. Os administradores que são afetados pela aprovação destas transações devem abster-se de participar na deliberação e votação da resolução sobre tais transações.

A Entidade não tem conhecimento de qualquer tipo de relação (comercial, contratual ou de natureza familiar) entre os titulares de participações significativas. Destes, apenas a FBLC mantém relações comerciais ou contratuais com o CaixaBank, dentro do curso normal dos negócios e em regime de plena concorrência. Os princípios que regem esta relação, a fim de evitar situações de conflito de interesses, estão estabelecidos no Protocolo Interno de Relações entre a FBLC, CriteriaCaixa e a Entidade, alterado pela última vez em fevereiro de 2018, e o seu objetivo é: **(i)** a gestão das operações vinculadas; **(ii)** o estabelecimento de mecanismos para evitar o surgimento de conflitos de interesse; **(iii)** o direito de aquisição preventiva sobre o Monte de Piedad; **(iv)** a colaboração em matéria de RSC e **(v)** e a regulação do fluxo de informação para o cumprimento das obrigações periódicas de informação

O referido Protocolo está disponível no website da Entidade e o seu cumprimento é controlado anualmente pela Comissão.

Sem prejuízo do que precede, o Protocolo de Relações Internas também estabelece os critérios gerais para a realização de transações ou prestação de serviços em condições de mercado, bem como a identificação dos serviços que as Entidades do Grupo FBLC prestam e podem prestar às Entidades do Grupo CaixaBank e àquelas que as Entidades do Grupo CaixaBank prestam ou podem prestar, por sua vez, às Entidades do Grupo FBLC. O Protocolo estabelece as hipóteses e condições para a aprovação de operações que, em geral, têm o Conselho de Administração como órgão competente para a sua aprovação. Em certos casos previstos na cláusula 3.4 do Protocolo, certas transações Intra-grupo serão sujeitas à aprovação prévia do Conselho de Administração do CaixaBank, que deve receber um relatório prévio da Comissão de Auditoria, e o mesmo se aplica aos outros signatários do Protocolo. (A.5+D.6)

Para além do indicado na Nota 41 das demonstrações financeiras consolidadas anexas, as transações individualmente significativas realizadas com acionistas significativos da Entidade são as seguintes: (D.2)

Nome ou denominação do acionista significativo	Nome ou denominação da empresa ou entidade do grupo	Natureza da relação	Tipo de operação	Montante (milhares de euros)
CriteriaCaixa	CaixaBank	Societária	Dividendos e outros lucros distribuídos	167.477

Em relação aos membros do Conselho, os artigos 29 e 30 do Regulamento do Conselho regulamentam o seu dever de não competir e as situações de conflito de interesses aplicáveis, respetivamente: (D.6)

- Os administradores só ficarão isentos do cumprimento do dever de não concorrência quando este não implique danos não recuperáveis para a Entidade. O administrador que obteve a renúncia deve cumprir as condições estabelecidas no acordo de renúncia e, em qualquer caso, a obrigação de se abster de participar nas deliberações e votações em que tenha um conflito de interesses.
- Os administradores (direta ou indiretamente) têm a obrigação genérica de evitar situações que possam envolver um conflito de interesses para o Grupo e, se existirem, o dever de os comunicar ao Conselho para informação nas demonstrações financeiras.

Por outro lado, o pessoa principal está sujeito a determinadas obrigações em relação a conflitos de interesse diretos ou indiretos decorrentes do Código de Conduta Interno no mercado de valores mobiliários, em relação aos quais deve agir com liberdade de julgamento e lealdade para com a Entidade, os seus acionistas e clientes, abstendo-se de intervir ou influenciar a tomada de decisões que possam afetar as pessoas ou entidades com as quais existam conflitos e de informar a Área de Cumprimento Regulamentar de tais conflitos.

Além do que é indicado na Nota 41 das demonstrações financeiras consolidadas em anexo, não há conhecimento da existência de transações significativas entre o Grupo e o pessoal principal (e as suas partes relacionadas) da Entidade, a não ser no curso normal dos negócios ou em termos e condições que não sejam de plena concorrência. (D.3, D.5)



Alta Direção

O Administrador Delegado, a Comissão de Direção e as principais comissões da Entidade são responsáveis pela gestão diária, implementação e desenvolvimento das decisões adotadas pelos Órgãos de Gestão.

A Comissão de Direção (C.1.14)

A Comissão de Direção reúne semanalmente para adotar resoluções relativos ao desenvolvimento do Plano Estratégico e Anual de Funcionamento, bem como as que afetam a vida organizacional da Entidade. Aprova também, no âmbito das suas competências, mudanças estruturais, nomeações, linhas de despesa e estratégias empresariais.

PRESENÇA DE MULHERES NA ALTA DIREÇÃO A 31.12.20
(EX ADMINISTRADOR EXECUTIVO)

2 (**18,2%** SOBRE O TOTAL)

PARTICIPAÇÃO DA ALTA DIREÇÃO NO CAPITAL DA ENTIDADE A 31.12.20
(EX ADMINISTRADOR EXECUTIVO)

0,009%



JUAN ANTONIO ALCARAZ

Diretor Geral de Negócio

Educação

Licenciado em Ciências Empresariais pela Cunef (Universidade Complutense de Madrid) e Mestrado em Administração de Empresas pelo IESE.

Percurso na carreira

Entrou para a "la Caixa" em 2007 e, atualmente, como Administrador Geral de Negócios, é responsável pelas seguintes áreas de negócio: Retail Banking, todas as áreas relacionadas com Customer Experience y Specialized Consumer Segments.

Foi Diretor-Geral do Banco Sabadell (2003-2007) e, antes disso, Diretor-Geral Adjunto do Santander e da Central Hispano (1990-2003).

Outros cargos atuais

Presidente do CaixaBank Payments & Consumer, Presidente da "Imagin" e membro do Conselho de Administração da SegurCaixa Adeslas, Presidente da Associação Espanhola de Executivos, Vogal do Conselho Consultivo do Foment del Treball, Vogal do Conselho de Curadores da Fundação Torvalis, membro do Conselho Consultivo Universitário da Universitat Internacional de Catalunya, membro da RICS.

XAVIER COLL

Diretor Geral de Recursos Humanos e Organização

Educação

Licenciado em Medicina pela Universidade de Barcelona e Mestrado em Administração de Empresas pela University of Chicago y em Saúde Pública pela John Hopkins University. Bolsa Fullbright "la Caixa".

Percurso na carreira

Em 2008 juntou-se à "la Caixa" como Diretor Executivo de Recursos Humanos e membro do seu Comité de Gestão. Tem mais de 30 anos de experiência internacional no setor da saúde, na banca multilateral de desenvolvimento e no setor financeiro.

Anteriormente, no Banco Mundial, foi Diretor do Gabinete do Presidente e Vice-Presidente de Recursos Humanos e, no Banco Europeu de Investimento, Diretor de Recursos Humanos.

JORDI MONDÉJAR

Diretor Geral de Riscos

Educação

Licenciado em Ciências Económicas e Empresariais pela Universidade de Barcelona. Membro do Registo Oficial de Auditores de Contas.

Percurso na carreira

Trabalhou na Arthur Andersen de 1991 a 2000 no domínio da auditoria das contas do setor financeiro e de entidades regulamentadas.

Entrou para o Grupo "la Caixa" em 2000, foi Diretor Executivo de Intervenção, Controlo de Gestão e Capital antes da sua nomeação como Responsável pelo Risco do Grupo em 2016.

IÑAKI BADIOLA

Diretor Executivo de Corporate Insitutional Banking and International Banking

Educação

Licenciado em Ciências Económicas e Empresariais pela Universidade Complutense de Madrid e Mestrado em Administração de Empresas pelo IE.

Percurso na carreira

Tem mais de 20 anos de experiência na área financeira, desempenhando funções financeiras em diferentes empresas em vários setores, setor tecnológico (SDE), setor de distribuição (ALCAMPO), setor da administração pública (GISA), setor dos transportes (FERCAT) e setor imobiliário (Harmonia).

Antigo Diretor Executivo do CIB e Diretor Corporativo da Structured Finance and Institutional Banking.

LUIS JAVIER BLAS

Diretor Executivo de Meios

Educação

Licenciado em Direito pela Universidad de Alcalá de Henares (Madrid-1993). Também tem a seguinte formação complementar: AMP pelo ESE Business School (Santiago de Chile-2013), Programa Corporativo INSEAD-BBVA (2006), PGD IESE-BBVA (Madrid-2003), Nova Economia IESE (Madrid-2002).

Percurso na carreira

Diretor Executivo dos Meios, encarregado das funções de Tecnologia e Sistemas, Operações e Serviços Bancários, Processos e Gestão de Procura, Serviços Gerais e Instalações, Segurança em todos os seus aspetos, bem como da Estratégia, Governança e Controlo Corporativo dos Meios do Grupo CaixaBank.

Antes de ingressar no CaixaBank, passou 20 anos no Grupo BBVA, mais recentemente como Chefe de Engenharia & Dados e membro da Comissão de Gestão do BBVA Espanha. Tinha ocupado anteriormente cargos executivos no BBVA Chile e em várias filiais do Grupo Basile 2000.

Também trabalhou na Accenture Group, Abbey National Bank, Espanha e Banco Central Hispano no início da sua carreira profissional.

Outros cargos atuais

Presidente do CaixaBank Facilities Management, S.A.

Administrador único de Silc Inmobiliaria, S.A.

Presidente e Chefe do Executivo de BK Aplicaciones, S.L.U.

MATTHIAS BULACH

Diretor Executivo de Intervenção, Controlo de Gestão e Capital

Educação

Licenciado em Ciências Económicas pela Universidade de Sankt Gallen e Mestrado em Administração de Empresas pelo IESE.

Percurso na carreira

Em 2006, entrou para "la Caixa" como Diretor do Gabinete de Análise Económica, realizando atividades de planeamento estratégico, análise do sistema bancário e regulador e apoio ao Gabinete do Presidente no âmbito da reorganização do setor. Antes da sua nomeação como Diretor Executivo em 2016, foi Diretor Corporativo de Planeamento e Capital. Antes de integrar o Grupo, foi Associado Sénior da McKinsey & Company, desenvolvendo atividades especializadas no setor financeiro, bem como no desenvolvimento de projetos internacionais.

Outros cargos atuais

Membro do Conselho Fiscal do Erste Group Bank AG; Administrador do CaixaBank Asset Management, CaixaBank Payments & Consumer and Buildingcenter S.A.

MARÍA LUISA MARTÍNEZ

Diretora Executiva de Comunicação, Relações Institucionais, Marca e RSC

Educação

Licenciada em História Contemporânea pela Universidade de Barcelona e em Ciências da Informação pela Universidade Autónoma de Barcelona. PADE pelo IESE.

Percurso na carreira

Entrou para "la Caixa" em 2001 para gerir as relações com os meios de comunicação social. Em 2008, foi nomeada Diretora da Área de Comunicação, com responsabilidades nas tarefas de comunicação empresarial e gestão institucional com os meios de comunicação. Em 2014 foi nomeada Diretora Corporativa de Comunicação, Relações Institucionais, Marca e RSE no CaixaBank. e desde 2016 é Diretora Executiva com responsabilidade para as mesmas áreas.

Outros cargos atuais

Presidente da Autocontrol, da Dircom Catalunha e da Comissão de Comunicação da Câmara de Comércio Espanhola. Vice-Presidente da Dircom nacional, Corporate Excellence e Fundacom.

JAVIER PANO

Diretor Executivo de Finanças

Educação

Licenciado em Ciências Empresariais e Mestrado em Direção de Empresas pelo ESADE.

Percurso na carreira

Desde julho de 2014, é CFO do CaixaBank. Presidente do ALCO e responsável pela gestão de liquidez e financiamento por grosso, tendo anteriormente ocupado cargos de responsabilidade na área do Mercado de Capitais.

Antes de se juntar à "la Caixa" em 1993, teve uma vasta gama de responsabilidades em diferentes instituições.

Outros cargos atuais

Membro do Conselho de Administração do BPI e de Gecalbank.

MARISA RETAMOSA

Diretora Executiva de Auditoria Interna

Educação

Licenciada em Informática pela Universidad Politécnica de Catalunya. Certificación CISA (Certified Information System Auditor) e CISM (Certified Information Security Manager) acreditadas por ISACA.

Percurso na carreira

Foi Diretora Corporativa de Segurança e Governança dos Media no CaixaBank e anteriormente Diretora da Área de Segurança e Controlo de Serviços na Serviços Informáticos. Além disso, foi anteriormente Diretora da Área de Auditoria dos Media na CaixaBank.

Aderiu à "la Caixa" em 2000. Anteriormente, trabalhou na Arthur Andersen (1995-2000) desenvolvendo as suas próprias atividades de auditoria de sistemas e processos, bem como de consultoria de risco.

JAVIER VALLE

Diretor Executivo de Seguros

Educação

Licenciado em Ciências Empresariais e Mestre em Administração de Empresas pela ESADE, Community of European Management School (CEMS) em HEC Paris.

Percurso na carreira

Nos últimos anos, desenvolveu a carreira profissional como Diretor Geral na Barsabadell Vida, Barsabadell Seguros Generales e Barsabadell Pensiones, e foi também CEO da Zurich Vida. No Grupo Zurich foi CFO para Espanha e Diretor de Investimento para Espanha e América Latina.

Outros cargos atuais

É Diretor Executivo da Vida Caixa, Vice-presidente e membro da Comissão Executiva e do Conselho de Administração da Unespa, bem como Diretor do ICEA.

ÓSCAR CALDERÓN

Secretário-Geral e do Conselho

Educação

Licenciado em Direito pela Universidade Barcelona e Advogado do Estado.

Percurso na carreira

Foi Advogado do Estado perante o TSJC, representando e defendendo o Estado em matéria civil, criminal, laboral e contencioso administrativo. Membro do Júri Provincial de Expropriação Forçada (1999-2002). Advogado Secretário de Estado do Tribunal Regional Económico e Administrativo da Catalunha (2002-2003).

Ligado ao Grupo "la Caixa" desde 2004, foi advogado na Secretaria Geral da "la Caixa", Secretário Adjunto do Conselho de Administração da Imobiliária Colonial (2005-2006), Secretário do Conselho do Banco de Valência (2013) e Secretário Adjunto do Conselho da Administração da "la Caixa" até junho de 2014. Foi também administrador e Secretário Adjunto da Fundação "la Caixa" até à sua dissolução em 2014, bem como Secretário do Conselho de Administração da Fundação Bancária "la Caixa" até 2017.

Outros cargos atuais

Curador e Secretário do Conselho de Administração da Fundação do Museu de Arte Contemporânea de Barcelona (MACBA). É também Secretário da Fundação de Economia Aplicada (FEDEA).

Outras Comissões

Segue-se uma descrição das principais comissões em que participam os membros da Alta Direção:

COMISSÃO ALCO (Ativos e Passivos)

A Comissão ALCO é responsável pela gestão, monitorização e controlo da liquidez estrutural, taxa de juro e riscos cambiais no balanço do CaixaBank.

Responsável pela otimização e rentabilização da estrutura financeira do balanço do Caixa Bank Group, incluindo o rendimento líquido de juros e os resultados extraordinários no rendimento líquido comercial (NTI), a determinação das taxas de transferência com

distintos negócios (GC/MS), o controlo dos preços, prazos e volumes das atividades geradoras de ativos e passivos e a gestão do financiamento grossista.

Tudo isto sob as políticas do quadro de apetência pelo risco e limites de risco aprovados pelo Conselho.

Como resultado, tomará as decisões apropriadas e poderá fazer recomendações para as diferentes áreas de atividade.

Frequência **Mensal**

Dependência **Comissão deDireção**

Riscos geridos **Liquidez e Financiamento, Mercado e Estrutura de taxas de juro**

COMISSÃO REGULADORA

A Comissão de Regulação é o órgão de decisão para todos os aspetos relacionados com a regulação financeira. Entre as suas funções estão a promoção de ações representativas na área financeira da

Interesses da Entidade, bem como a sistematização das ações regulamentares, avaliando perfeitamente as iniciativas levadas a cabo neste domínio.

Frequência **Bimensal**

Dependência **Comissão deDireção**

Riscos geridos **Legal e Regulatório e Conduta**

COMISSÃO DE GOVERNO DA INFORMAÇÃO A INFORMAÇÃO E QUALIDADE DE DADOS

Assegurar a coerência, consistência e qualidade da informação a ser comunicada ao regulador como

ao management do Grupo, proporcionando sempre uma visão transversal do mesmo.

Frequência **Mensal**

Dependência **Comissão deDireção**

Riscos geridos **Tecnológico**

COMISSÃO GLOBAL DE RISCO

É responsável pela gestão global, controlo e monitorização dos riscos incluídos no Catálogo de Riscos Corporativos do Grupo, bem como as implicações para a gestão da volvência e consumo de capital.

Para o efeito, analisa o posicionamento global dos riscos do Grupo e estabelece políticas para otimizar a gestão e o controlo dos mesmos

no âmbito dos seus objetivos estratégicos.

O objetivo específico da GGR é adaptar a estratégia de risco à estabelecida pelo Conselho de Administração na RAF, coordenar medidas para mitigar o incumprimento e reagir a alertas precoces, e manter o Conselho do CaixaBank informado.

Frequência **Mensal**

Dependência **Comissão de riscos**

Riscos geridos **Todos os de Catálogo de Riscos Corporativos do Grupo**

COMISSÃO DE RESPONSABILIDADE CORPORATIVA E REPUTAÇÃO

É responsável pelo acompanhamento da estratégia e práticas de responsabilidade empresarial e pela proposta e apresentação de políticas gerais para aprovação pelos órgãos diretivos correspondentes para a gestão da

responsabilidade corporativa e da reputação.

A sua missão é contribuir para fazer do CaixaBank o melhor banco em termos de qualidade e reputação, reforçando a reputação do Banco como um paradigma de banca responsável e socialmente empenhada.

É também responsável pela coordenação das políticas e posições responsáveis a nível do Grupo.

Frequência **Mensal**

Dependência **Comissão deDireção**

Riscos geridos **Reputacional**

CaixaBank

COMISSÃO DE GESTÃO PENAL CORPORATIVA

Gerir qualquer observação ou queixa relativa à prevenção e resposta à conduta criminosa, feita através de qualquer canal. As principais funções são: Modelo de Prevenção, Deteção, Resposta, Relatórios e Monitorização.

Frequência **Mensal**

Dependência **Comité Global de Risco**

Riscos geridos **Conduta**

PERMANENTE DE CRÉDITOS Comissão

que se encarrega de sancionar de forma

jeto social do banco, cujo nível de aprovação

colegial operações de empréstimo, crédito, garantias e investimentos em geral próprias do ob-

correspondia segundo normativa interna.

Frequência **Semanal**

Dependência **Conselho de Administração**

Riscos geridos **Crédito**

COMISSÃO DE TRANSPARÊNCIA

Esta comissão atua como um órgão de decisão para todos os aspetos relacionados com a transparência na conceção e comercialização de instrumentos financeiros e produtos bancários e de seguro de poupança e investimento.

Valida a classificação dos novos instrumentos financeiros, produtos bancários e de poupança e de seguro de investimento de acordo com o seu risco e complexidade, em conformidade com as disposições estabelecida pela normativa MiFID de transparência bancária e de seguros.

Frequência **Mensal**

Dependência **Comissão deDireção**

Riscos geridos **Legal e Regulatório, Conduta e Reputacional**

COMISSÃO DE DIVERSIDADE

A sua missão é a criação, promoção, acompanhamento e apresentação de ações aos órgãos correspondentes para aumentar a diversidade com enfoque na representação das mulheres em cargos de gestão e evitar a perda de talento.

bem como nas outras áreas de diversidade que são prioritárias para a Entidade, tais como a diversidade funcional, geracional e cultural.

Frequência **Trimestral**

Dependência **Comissão deDireção**

Riscos geridos **Legal e Regulatório, Conduta e Reputacional**

COMISSÃO DE PLANOS DE RECUPERAÇÃO E RESOLUÇÃO

Elaboração, aprovação, revisão e atualização de planos para minimizar o impacto de futuras crises financeiras nos contribuintes.

Frequência **Mensal**

Dependência **Comité Global de Risco**

Riscos geridos **Rentabilidade do negócio, Recursos próprios: solvência, Liquidez e financiamento, Legal e Regulatório e Reputacional**

COMISSÃO RISCO AMBIENTAL

É o responsável de analisar e, neste caso, aprovar as propostas feitas pelas diferentes áreas funcionais relativamente ao posicionamento estratégico da Entidade em relação à Gestão do Risco Ambiental, além de

identificar, gerir e controlar na linha da frente os riscos associados a esta área. Também autoriza exceções às exclusões gerais e setoriais contidas na Política.

Frequência **Trimestral**

Dependência **Comissão deDireção**

Riscos geridos **Reputacional**

COMISSÃO DE PRIVACIDADE

Atua como o órgão máximo e decisório para todas as questões relacionadas com a privacidade e a proteção de dados de caráter pessoal no Grupo CaixaBank.

Frequência **Mensal**

Dependência **Comissão deDireção**

Riscos geridos **Legal e Regulatório e Conduta**

COMISSÃO DE EFICIÊNCIA

O objetivo desta comissão é melhorar a eficiência da organização, e é responsável por propor e acordar as propostas orçamentais anuais com as áreas e departamentos de gastos e investimento, que será apresentado para posterior ratificação pela Comissão de Direção.

Frequência **Mensal**

Dependência **Comissão deDireção**

Riscos geridos **Rentabilidade do negócio e Recursos próprios: solvência**

Remuneração

O CaixaBank estabelece a sua Política de Remuneração de Administradores com base nos seus princípios gerais de remuneração, com um posicionamento no mercado que lhe permite atrair e reter o talento necessário e encorajar comportamentos que garantam a geração e sustentabilidade de valor a longo prazo.

As práticas de mercado são periodicamente analisadas, realizando inquéritos salariais e estudos específicos ad hoc realizados por especialistas líderes, sendo as empresas do IBEX 35 e o setor financeiro a amostra comparável do setor de mercado onde o CaixaBank opera e a das empresas do IBEX 35. Além disso, conta-se com o apoio de especialistas externos para certas questões.

A Política aplicada à remuneração dos Administradores submetida pelo Conselho a uma votação vinculativa da Assembleia Geral de 22 de maio de 2020 contou com uma percentagem de votos a favor de 93,83%. Isto, juntamente com os resultados da votação consultiva sobre o Relatório Anual de Remuneração dos Administradores do ano anterior, sugere que os acionistas apoiaram amplamente a Política de Remuneração da Entidade.

5.959

REMUNERAÇÃO DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO acumulada em 2020[1]
(Mil. €) (C.1.13)

6.121

VALOR DOS DIREITOS ACUMULADOS pelos **ADMINISTRADORES ATUAIS** em matéria de pensões
(Mil. €) (C.1.13)

A natureza da remuneração recebida pelos membros do Conselho de Administração da Entidade é descrita a seguir:

0

VALOR DOS DIREITOS ACUMULADOS pelos **EX ADMINISTRADORES** em matéria

Não é fornecida qualquer informação sobre os direitos de pensão adquiridos dos antigos administradores, uma vez que a Entidade não tem qualquer tipo de compromisso (contribuição ou benefício) em relação a estes antigos administradores executivos no âmbito do sistema de pensões. (C.1.13)

>> ADMINISTRADORES

O sistema previsto nos Estatutos estabelece que a remuneração do cargo de administrador do CaixaBank deve consistir num montante anual fixo, cujo montante máximo será determinado pela Assembleia Geral, e que deve permanecer em vigor até ao momento em que a Assembleia Geral decida modificá-lo. Por conseguinte, a remuneração dos membros do Conselho, na sua qualidade de tal, consiste unicamente em componentes fixo.

Os Administradores não executivos (aqueles que não desempenham funções executivas) mantêm uma relação puramente orgânica com o CaixaBank e, consequentemente, não têm contratos com o CaixaBank para o desempenho das suas funções, nem têm direito a qualquer tipo de pagamento para a cessação da sua função de administrador.[AB1]

>> PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

O Presidente do Conselho recebe uma remuneração fixa adicional, justificada pela dedicação especial necessária para desempenhar as funções inerentes ao seu cargo num grupo com a dimensão e complexidade do CaixaBank.

>> CARGO EXECUTIVO

(EM 2020 APLICÁVEL APENAS AO ADMINISTRADOR EXECUTIVO)

Em relação aos membros do Conselho com funções executivas, os Estatutos da Entidade reconhecem a seu favor uma remuneração pelas suas funções executivas, para além do cargo de administrador.

Assim, as componentes de remuneração para estas funções são estruturadas tendo em conta o contexto da situação económica e dos resultados, e incluem:

- Uma compensação fixa baseada no nível de responsabilidade e no percurso profissional, que constitui uma parte relevante da compensação total.
- Uma remuneração variável sob a forma de um bónus anual ligado à realização de objetivos pré-estabelecidos e de uma gestão prudente do risco.
- Segurança social e outros benefícios sociais.
- Um plano de incentivos a longo prazo, baseado na ação e ligado ao plano estratégico.

[1] A remuneração dos administradores para 2020 reportada nesta secção tem em conta as seguintes alterações na composição do Conselho e das suas Comissões durante o ano:

Com efeito a partir de 2 de abril de 2020, Marcelino Armenter demitiu-se do cargo de membro do Conselho de Administração deixando a Comissão de Inovação, Tecnologia e Transformação Digital.

Em 22 de Maio de 2020, a Assembleia Geral Ordinária concordou em reduzir o número de directores em um para 15. A partir dessa data, John S. Reed foi nomeado Administrador Coordenador para substituir Xavier Vives, cujo mandato não foi renovado e que também deixou a Comissão Executiva e a Comissão de Nomeações.

Na sequência da AGM de 22 de maio de 2020, foram acordadas alterações nas Comissões do Conselho com as seguintes nomeações: Verónica Fisas como membro da Comissão de Risco (que deixou a Comissão de Remunerações), Cristina Garmendia como membro da Comissão de Auditoria e Controlo e da Comissão de Remunerações, Tomás Muniesa como membro da Comissão de Risco, Eduardo Javier Sanchiz como membro da Comissão de Nomeação e Koro Usarraga como membro da Comissão Executiva.

No encerramento do exercício de 2020, o Conselho de Administração é composto por 15 membros (com 1 vaga), sendo o CEO, Gonzalo Gortázar, o único membro do Conselho com funções executivas.

Além disso, não está incluída a remuneração por adesão a outros conselhos que representam a Entidade fora do Grupo consolidável (246 mil euros) e contribuições para esquemas de poupança a longo prazo (não consolidáveis) (511 mil euros).

No caso dos Administradores com funções executivas, que em 2020 só se aplica ao Administrador Delegado, a natureza das componentes acumuladas é a seguinte:

Componente **fixa**

A remuneração fixa e o seu desconto aplicado ao Administrador Delegado baseia-se principalmente no nível de responsabilidade e carreira profissional, combinado com uma abordagem de mercado baseada em inquéritos salariais e estudos ad hoc específicos realizados por empresas especializadas, e tomando como amostra de comparação um grupo de pares de bancos europeus comparáveis.

Componente **variável**

Em relação à remuneração variável correspondente ao exercício financeiro de 2020, o Administrador Delegado decidiu renunciar voluntariamente à mesma, tanto em relação ao bónus anual como em relação à parte correspondente a 2020 do Plano Anual de Incentivos condicionado e ligado ao Plano Estratégico de 2019-2021. (para maior informação ver Nota 1.8 das Contas Anuais 2020.

Componente variável a curto prazo

O Administrador Delegado tem direito a uma remuneração variável sob a forma de um bónus determinado com base numa remuneração-alvo com um nível de realização ajustado à medição do risco e do desempenho:

- 50% baseado em desafios corporativos com um grau de realização [80% - 120%] e cuja determinação se baseia nos seguintes conceitos alinhados com os objetivos estratégicos:

>> COMPONENTE VARIÁVEL A CURTO PRAZO

Conceito Objetivável	Ponderação	Linha Estratégica
ROTE (Return on Tangible Equity)	10%	Gerar uma rentabilidade atrativa para os acionistas, mantendo a solidez financeira
REC (Rácio de Eficiência Core)	15%	Gerar uma rentabilidade atrativa para os acionistas, mantendo a solidez financeira
Variação de ativos problemáticos	5%	Gerar uma rentabilidade atrativa para os acionistas, mantendo a solidez financeira
RAF (Risk Appetite Framework)	10%	Gerar uma rentabilidade atrativa para os acionistas, mantendo a solidez financeira
Qualidade	5%	Oferecer a melhor experiência ao cliente
Conduta e cumprimento	5%	Ser uma referência na gestão responsável e no compromisso com a sociedade

- 50% baseado em desafios individuais, com um grau de realização [60% - 120%], é distribuído globalmente entre os desafios ligados aos objetivos estratégicos. A avaliação final pode variar +/-25% a fim de refletir a avaliação qualitativa e os desafios excecionais que podem surgir durante o ano.

De acordo com o objetivo de um equilíbrio razoável e prudente entre as componentes fixas e variáveis da remuneração, os montantes da remuneração fixa dos Administradores Executivos são suficientes e a percentagem da remuneração variável sob a forma de bónus sobre a remuneração fixa anual é baixa, não excedendo 40%.

Componente variável a longo prazo

A Assembleia Geral Anual de 2019 aprovou um Plano Anual de Incentivo Condicional ligado ao Plano Estratégico de 2019-2021 para um grupo de 90 beneficiários, incluindo o Administrador Delegado, membros da Alta Direção e outros executivos-chave do Grupo.

>> COMPONENTE VARIÁVEL A LONGO PRAZO

Conceito Objetivável	Linha Estratégica
REC (Rácio de Eficiência Core)	Gerar uma rentabilidade atrativa para os acionistas, mantendo a solidez financeira
ROTE (Return on Tangible Equity)	Gerar uma rentabilidade atrativa para os acionistas, mantendo a solidez financeira
IEX (Índice de Experiência Cliente)	Oferecer a melhor experiência ao cliente
RAF (Risk Appetite Framework)	Gerar uma rentabilidade atrativa para os acionistas, mantendo a solidez financeira
TSR (Total Shareholder Return)	Gerar uma rentabilidade atrativa para os acionistas, mantendo a solidez financeira
IGR (Índice Global de Reputação)	Ser referentes em gestão responsável e compromisso com a Entidade

Após um certo período de tempo, este programa permite ao CaixaBank atribuir um certo número de ações do CaixaBank, desde que os objetivos estratégicos e condicionais sejam cumpridos, entre outros aspetos, à evolução e ao posicionamento de certos parâmetros estratégicos.



Contribuições para sistemas de poupança a longo prazo

Além disso, o Administrador Delegado concordou, no seu contrato, em fazer contribuições pré-determinadas aos sistemas de pensões e poupança.

15% das contribuições acordadas para os planos complementares de ação social serão consideradas como um montante objetivo (os restantes 85% serão considerados como uma componente fixa). Este montante é determinado seguindo os mesmos princípios que os estabelecidos para a remuneração variável sob a forma de um bónus, baseado unicamente em parâmetros de avaliação individuais, e é contribuído para uma Política de Benefícios de Pensão Discricionária.

9.338

REMUNERAÇÃO TOTAL DA ALTA DIREÇÃO
(EX ADMINSITRADORES EXECUTIVOS) EM 2020[1] (MIL €) (C.1.14)

[1] Este montante inclui remuneração fixa, remuneração em espécie, prémios de seguro de pensão e benefícios de pensão discricionários e outros benefícios a longo prazo atribuídos aos membros da Alta Direção. Em abril de 2020, o mercado foi informado da renúncia da Comissão de Gestão à sua remuneração variável de 2020, tanto em termos do bónus anual como da sua participação no segundo ciclo do Plano Anual de Incentivo condicional e ligado ao Plano Estratégico 2019-2021.

Este montante não inclui a remuneração pela representação da Entidade nos Conselhos de Administração das sociedades cotadas e de outras sociedades com representação, tanto dentro como fora do grupo consolidável (1.166 mil euros €).

Relativamente a acordos entre a Entidade e a sua administração e os administradores ou funcionários sobre indemnizações, cláusulas de garantia ou de salva-vidas, ver Tabela de Conciliação (C.1.39)

CaixaBank

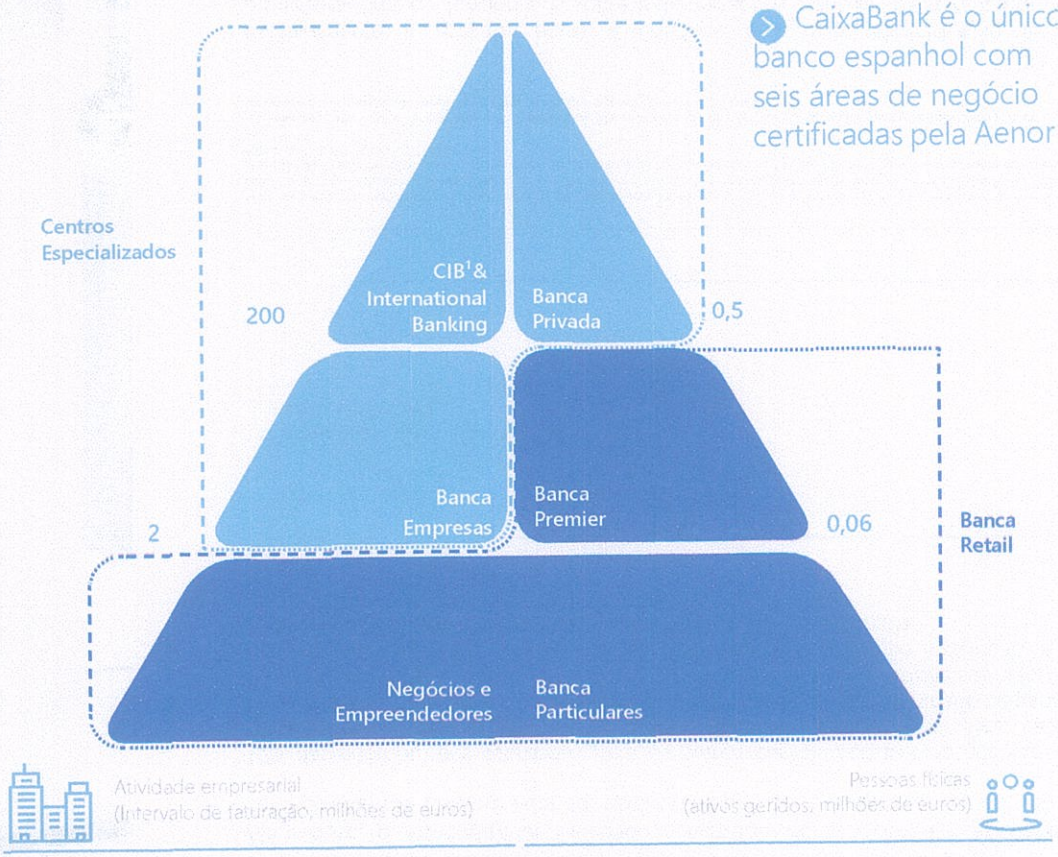
Modelo de negócio

O CaixaBank tem um modelo bancário universal que procura a melhor experiência do cliente e adaptado:

- Ao perfil de cada cliente de acordo com a nossa segmentação
- Às diferentes formas que os clientes têm de gerir a mobilidade
- À sua forma de relacionar-se com as pessoas
- E à sua forma de utilizar a tecnologia

A vasta gama de produtos e serviços financeiros e de seguros torna possível cobrir todas as necessidades dos clientes. A agilidade e acessibilidade tornam possível fazê-lo de tal forma que a experiência individual de cada cliente é a melhor em todos os momentos.

>> A SEGMENTAÇÃO É CHAVE PARA COBRIR MELHOR AS NECESSIDADES DO CLIENTE



[1] Corporate & Institutional Banking

CaixaBank é o único banco espanhol com seis áreas de negócio certificadas pela Aenor



CaixaBank

Banca Retail

A proposta de valor da Banca Retail destina-se a clientes individuais, Premier, Empresas e Empresários.

Em 2020, prosseguiu a consolidação das *4 Experiências Vitais*, a transformação da rede de distribuição e a promoção de novos modelos de relacionamento com os clientes.

Consolidação das 4 experiências vitais orientadas ao cliente

Dia a Dia: facilitar aos clientes a realização de negócios connosco, tornando atrativo e interessante a realização de negócios com o CaixaBank. Estar presente, de forma ágil e simples, em qualquer momento e lugar.

Dormir tranquilo: cuidar do que é importante para os nossos clientes e ajudá-los a protegê-lo. Estar a seu lado sempre dando soluções que lhe dão segurança.

Disfrutar a vida: tornar os sonhos dos nossos clientes realidade e apoiá-los nos seus projetos atuais e futuros, facilitando e projetos futuros, facilitando o financiamento para poder levá-los a cabo.

Pensar no futuro: ajudar os nossos clientes a planear as suas poupanças e enfrentar o futuro com total segurança.

Transformação da rede

» 548 Stores — » 14 Premier — » 49 BusinessBank — » 2 All in one



Impulso de novos modelos de relação digital e remota com o cliente

Dotando de diferentes ferramentas de Omniexperiência para facilitar a relação gestor/cliente:

Marcação prévia para entrevistas com gestores.

1,1 MM Marcações prévias com o cliente agendadas

5,5 MM Clientes únicos que utilizaram Mi gestor

Nova App Meeter para evitar filas quando dirigidos a uma sucursal.

1,5 MM Marcações registadas em App Meeter de 940.000clientes diferentes

Aperfeiçoamento do Mural no nosso banco online como meio de comunicação ágil e segura.

34 % Clientes NOW que utilizam oMuro

2,4 MM Clientes únicos Muro

15,8 MM Mensagens no Mural

Novas instalações para a realização de entrevistas sem necessidade de se deslocar à sucursal através de videochamada.

48.000 citações realizadas por video-chamada

>> BANCO PARTICULARES

Clientes particulares com uma posição de até 60.000 euros

CaixaBank

Em 2020, foi lançado "Da a Día", reunindo os serviços bancários mais comuns para indivíduos (conta, cartão, transferências, faturas, caixas multibanco, banca online, etc.) num único pacote "tudo incluído". O cliente pode usufruir de benefícios ilimitados desde que cumpra as condições exigidas. Este pacote é gratuito para clientes ligados entre si.

Também expandimos e consolidámos a nossa oferta através de acordos com parceiros estratégicos (Samsung, Arval, Securitas Direct, Yamaha, entre outros) trabalhando em conjunto, colaborando no crescimento do negócio e permitindo-nos diversificar a nossa oferta. Além disso, com o objetivo de continuar a fornecer financiamento aos nossos clientes, este ano aumentámos o catálogo de produtos oferecidos através da Wivai, reforçámos a proposta de leasing automóvel e o MyCard foi lançado, o que permite uma gestão fácil de todas as compras.

Um novo elemento na nossa oferta comercial foi a extensão da proposta de Proteção através do lançamento de novos produtos, que desenvolvem e aprofundam a oferta MyBox. Agora os clientes do universo MyBox também podem contratar com vantagens diferenciais: MyBox Alarm, MyBox Senior Protection, MyBox Life e MyBox Senior Health.

+507.000
Políticas MyBox comercializadas em 2020

- >> Soluções de Proteção completas e competitivas
- >> Mesma cota durante 3 anos
- >> Taxa fixa mensal
- >> Coberturas exclusivas

Ver secção **Covid-19** com o detalhe de todas as medidas promovidas de apoio ao cliente e à sociedade

Indicadores principais

8,6 MM
CLIENTES VINCULADOS[1]
8,5 MM EM 2019

4,6 MM
CLIENTES OMNICANAL (SUCURSAL, CAIXA E DIGITAL)
4,3 MM EM 2019

85,0 (escala 0-100)
ÍNDICE DE EXPERIÊNCIA
85,5 EM 2019

76,9 %
CLIENTES COM GESTOR ASIGNADO
75,0% EM 2019

[1] Todos os segmentos.



>> BANCA PREMIER

Clientes particulares com uma posição desde 60.000 a 500.000 euros

CaixaBank Banca Premier

Com a abertura de 6 novos escritórios Premier Store, em 2020 a proposta de valor foi ainda mais consolidada, atingindo um total de 14 em todo o território.

O lançamento das novas carteiras de Smart Allocation, uma nova solução de gestão discricionária que oferece uma gestão dinâmica com maior controlo da volatilidade através de um modelo quantitativo que identifica diferentes cenários de mercado para ajustar o nível de risco da carteira, modificando o peso em ações dentro de cada perfil.

O CaixaBank abriu também a Ocean, a sua plataforma digital de gestão de fundos de terceiros, a todos os seus clientes, permitindo contribuições a partir de 600 euros.

Em 2020, foram realizados vários webinars especificamente para o segmento, sobre diferentes tópicos (orientações de investimento, preparação para a reforma, planeamento financeiro, entre outros).

Indicadores principais

87,1 (escala 0-100)
ÍNDICE DE EXPERIÊNCIA
85,7 EM 2019

2.591
GESTORES ESPECIALIZADOS

853.312
CLIENTES ASSESSORADOS
840.235 EM 2019

+25.000
VIDEOCHAMADAS REALIZADAS



>> EMPRESAS E EMPRESÁRIOS

CaixaBank Negocios

Clientes independentes, profissionais, empresas e microempresas com um volume de negócios de até 2 milhões de euros. Inclui a gestão abrangente tanto de empresas e microempresas, como dos seus clientes, e integra todas as soluções de que necessitam no seu dia-a-dia empresarial, financiamento empresarial, proteção e segurança, e o seu futuro.

O CaixaBank consolidou a sua posição como a instituição de referência para Empresas e Empresários, oferecendo um modelo de serviço exclusivo.

Continuámos a consolidar a rede de gestores especializados (2.434 em 2020) e a rede de escritórios Business, atingindo 49 escritórios em 2020.

A proposta de valor foi enriquecida com produtos de proteção exclusivos para clientes empresariais, tais como MyBox Business e MyBox Business Life.A aplicação de Social Commerce também foi consolidada, que fornece soluções de pagamento e marketing de produtos através de redes sociais a empresas que não têm um website ou loja online e só operam pessoalmente.

Foi lançado o novo NOW Business and Companies, a banca digital exclusiva para estes clientes. E a assinatura do certificado digital foi implementada para empresas e empresários.

Indicadores principais

85,1 (escala 0-100)
ÍNDICE DE EXPERIÊNCIA
85,1 EM 2019

33,2 %
PENETRAÇÃO MICROEMPRESAS[1]
31,6% EM 2019

33,1 %
PENETRAÇÃO AUTÓNOMOS[1]
33,4% EM 2019

24,2 %
COTA COMÉRCIOS COM FATURAÇÃO<1MM€
24,1% EM 2019

[1] Em novembro de 2020.

RESPOSTA À EMERGÊNCIA COVID-19

>> +4.600 MM€

concedidos em empréstimos ICO em 154.000 operações

Adaptamos as condições do serviço TPV2 às circunstâncias pessoais de cada cliente.

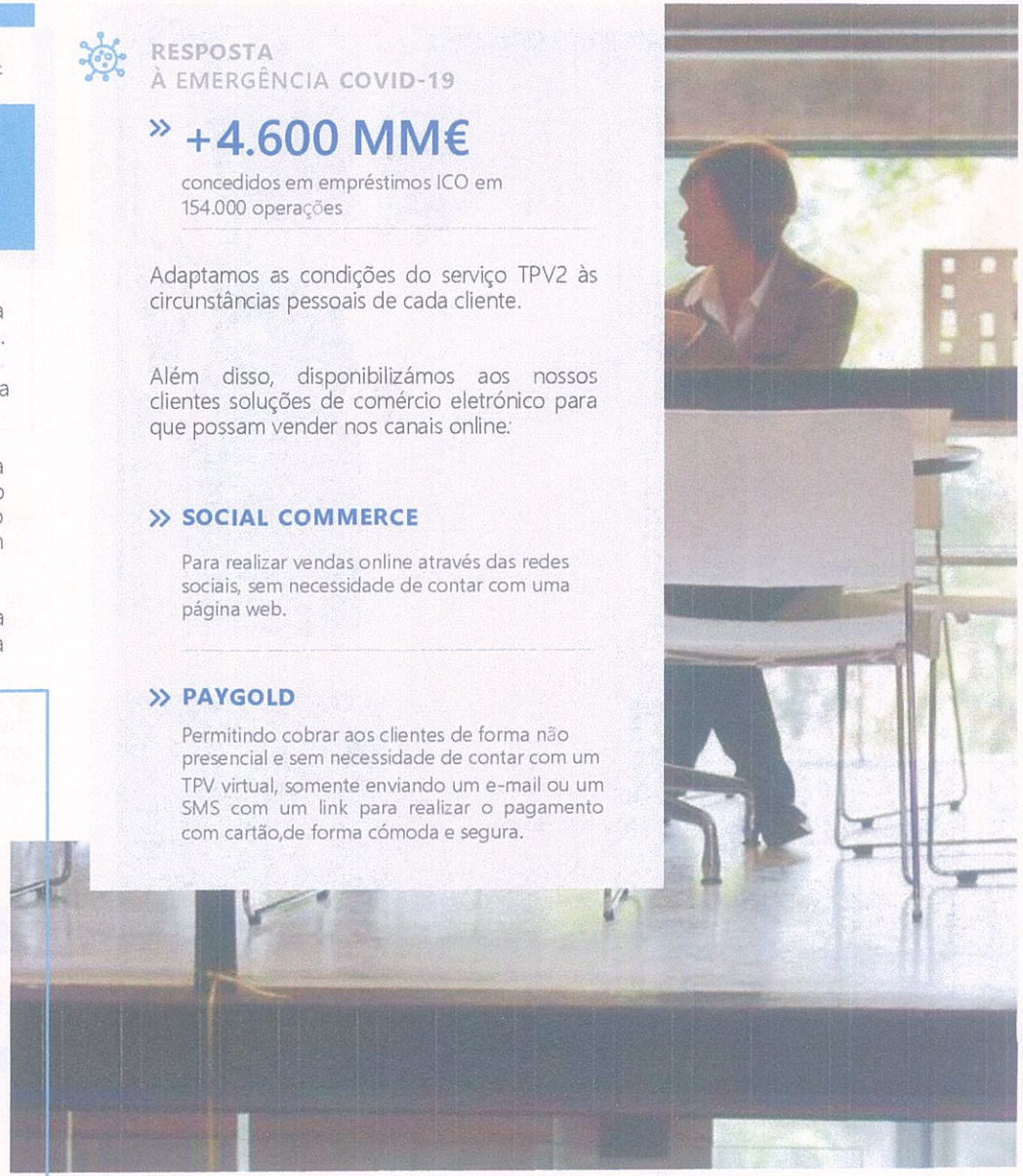
Além disso, disponibilizámos aos nossos clientes soluções de comércio eletrónico para que possam vender nos canais online:

>> SOCIAL COMMERCE

Para realizar vendas online através das redes sociais, sem necessidade de contar com uma página web.

>> PAYGOLD

Permitindo cobrar aos clientes de forma não presencial e sem necessidade de contar com um TPV virtual, somente enviando um e-mail ou um SMS com um link para realizar o pagamento com cartão,de forma cómoda e segura.



372

Banca Privada

Clientes particulares com uma posição de mais de 500.000 euros

CaixaBank Banca Privada

A Banca Privada tem equipas especializadas e mais de 600 profissionais acreditados com uma experiência média de 15 anos que trabalham em conjunto com a rede de agências para oferecer o melhor serviço.

A Banca Privada tem 68 centros exclusivos que asseguram que os clientes são sempre tratados de forma amigável. Aos clientes são oferecidos diferentes modelos de serviços, desde o aconselhamento tradicional até ao aconselhamento independente, bem como serviços de mediação.

Além disso, através do Projeto de Valor Social fornecemos soluções nas áreas de Filantropia e Investimento Socialmente Responsável (SRI).

Indicadores principais

87,6 (escala 0 - 100)
ÍNDICE DE EXPERIÊNCIA
87,6 EM 2019

93%
DE CLIENTES ASSESSORADOS
94% EM 2019

80.834 MM€
EM RECURSOS E VALORES GERIDOS
+4.564 MM€, +6% RESPEITANTE A 2019

100%
GESTORES QUE TENHAM SIDO ACREDITADOS PELA CNMV EM CONSULTORIA FINANCEIRA

Destaques de 2020

Consolidação da base de clientes e aumento do negócio de Private Banking. Reforçar os serviços de **consultoria como meio de crescimento**, graças à consolidação do nosso modelo de consultoria TIME por objetivos.

Consolidação de **CaixaBank Wealth:** a primeira unidade consultiva independente integrada num banco em Espanha.

10.798 MM€
+6.031 MM€ RESPEITANTE A 2019

Reforço do modelo de **gestão discricionária,** completando a vasta gama existente com o lançamento das novas **carteiras de Smart Allocation**, que utilizam um modelo quantitativo que identifica diferentes cenários de mercado para ajustar o nível de risco da carteira. Destinam-se a clientes que procuram estar no mercado com uma maior probabilidade de evitar cenários extremos.

14.094 MM€
em gestão discricionária de carteiras
+8,6% RESPEITANTE A 2019

Líderes no mercado de gestão discricionária em Espanha

Ocean, a primeira plataforma online para gestores de fundos de terceiros com informações e condições personalizadas com base no perfil do cliente. No Ocean, os clientes podem ver os detalhes do serviço de acordo com o seu perfil (taxas, ofertas de fundos, serviço de custódia). Acesso a cerca de 2.000 fundos de mais de 140 gestores de fundos.

28.639 operações
na plataforma Ocean
POR MAIS DE 1.100 MM€

Especialização: propostas de valor específicas e equipa dedicada a grupos que, pela sua natureza, partilham as mesmas necessidades e objetivos quando se trata de gerir o seu património (organizações sem fins lucrativos e instituições religiosas e desportivas profissionais). Análise da segmentação e heterogeneidade de clientes na especialização de gestores de unidades de Private Banking.

Temos a **mais vasta gama de investimentos alternativos** no mercado espanhol, tanto em termos de saldos como de opções. Ao longo de 2020 foram distribuídos fundos de Buy Out, Venture Capital, Dívida, Infraestruturas, Renováveis, Economia Circular e Imobiliário.

373

Investimento Socialmente Responsável e filantropia

Fundos de Investimento ISR

176% de aumento dos saldos médios dos nossos clientes do Private Banking neste tipo de produto. Além disso, foram comercializados dois veículos de capital de risco de impacto.

Donativos

1,2 MM€ recolhidos para diferentes causas sociais, principalmente na campanha #Ningúnhogarsinalimentos, entre os clientes de Banca Privada durante 2020 (+10% respeitante a 2019).

3ª Edição dos Prémios Solidários Banca Privada

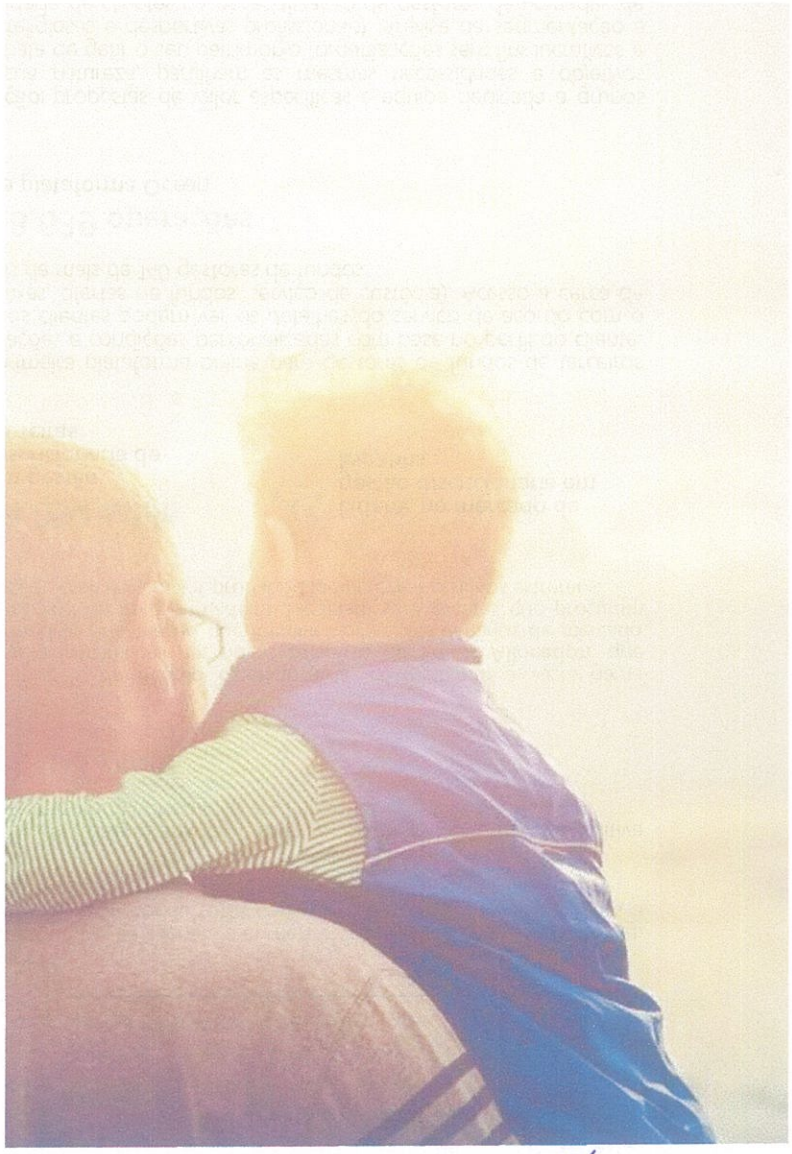
Os prémios reconhecem a contribuição dos nossos clientes para projetos de interesse geral em duas categorias: o melhor projeto e o melhor track record. Na terceira edição houve 88 nomeações que cobriram diferentes áreas da filantropia.

Formação e Divulgação

Foram realizadas 12 jornadas com clientes.

3º Relatório Anual Projeto de Valor Social

Uma publicação que faz o balanço público do nosso serviço em que também participam especialistas de referência para aprofundar o conhecimento da Filantropia e do Investimento Sustentável em Espanha.



374

Banca de Empresas

Clientes empresas entre 2 e 200 MM€ de faturação

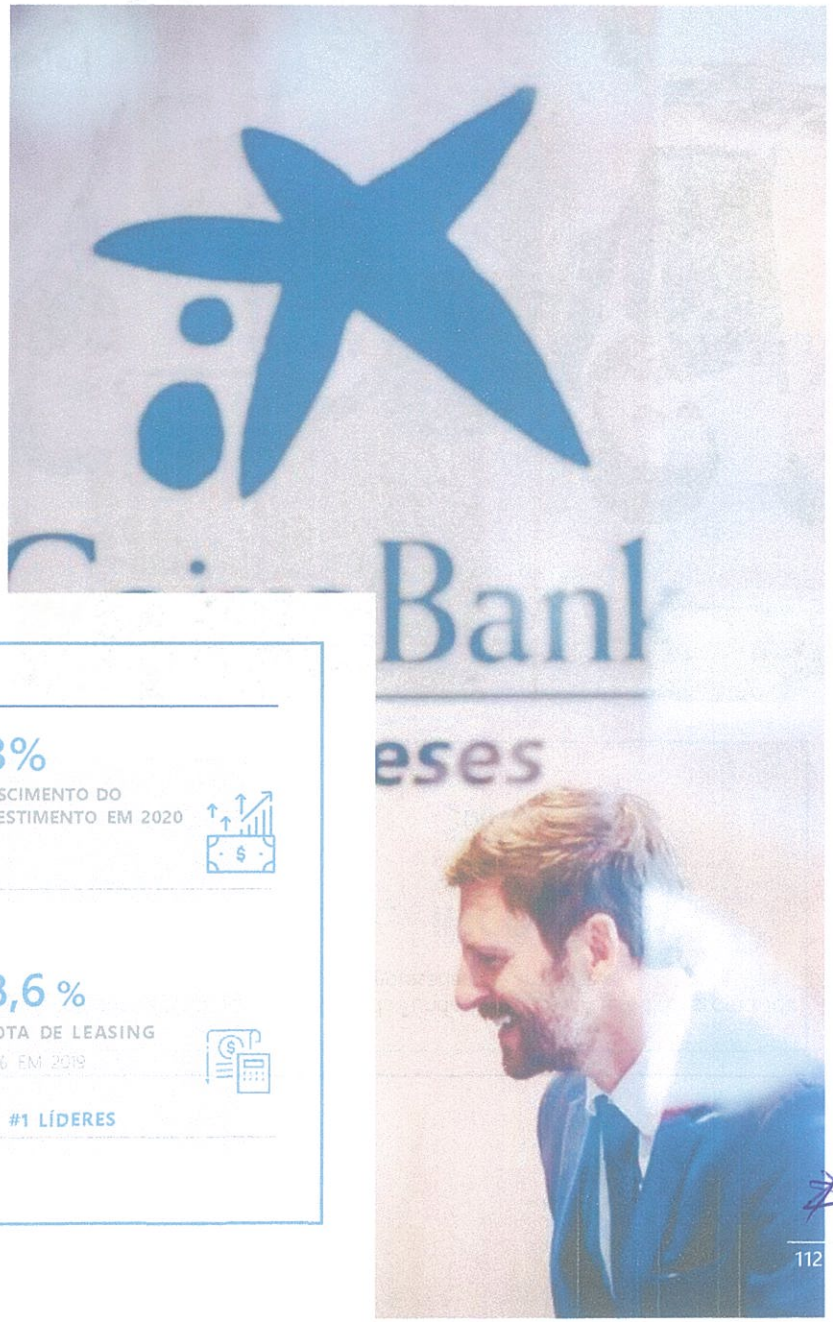
CaixaBank Empresas

CaixaBank Empresas consolidou a sua posição como a instituição de referência para as empresas espanholas.

Certificada pela AENOR em Consultoria Empresarial e em Comércio Externo e Tesouraria, incorpora uma proposta de valor que oferece soluções inovadoras e atenção especializada, através dos seus 125 centros distribuídos por toda a Espanha, fornecendo aconselhamento avançado através de videoconferência ou do Mural das Empresas.

A Banca de Empresas apresenta um modelo de serviço exclusivo onde uma equipa de profissionais responde às necessidades de cada empresa.

A Entidade quer continuar a aumentar a relação com os seus clientes, bem como expandir a base de clientes empresariais para continuar a promover o crédito com o melhor serviço.



Indicadores principais

87,2
ÍNDICE DE EXPERIÊNCIA
86,6 EM 2019

47.651
DE INVESTIMENTO

13%
CRESCIMENTO DO INVESTIMENTO EM 2020

16,5 %
COTA CRÉDITOS A EMPRESAS[1]
+1,1 PP EM 2020

29,3 % RECIBIDOS **33,1%** EMITIDOS
QUOTA DE AVALES INTERNACIONAIS
★ #1 LÍDERES

18,6 %
QUOTA DE LEASING
14,7% EM 2019
★ #1 LÍDERES

[1] Em novembro de 2020.

Destaques de 2020

- Novo CaixaBank NOW Empresas, com novas funcionalidades de serviços digitais.
- Novo modelo de serviço 2.0, impulsionando os canais digitais
- Promoção da assinatura digital para empresas

Hotels & Tourism

Temos acompanhado o setor turístico em circunstâncias muito complexas e continuaremos a fazê-lo a fim de apoiar a sua recuperação. De igual forma, recebemos o **reconhecimento por parte da OMT**[1] pelas iniciativas que contribuíram para atenuar o impacto do Covid-19 no setor.

Real State & Homes

Apesar das circunstâncias, continuámos a financiar tanto empresas do setor do desenvolvimento imobiliário como compradores de casas.

Financiamentos estruturados

Número recorde de operações de Financiamento Estruturado no setor Empresarial em Espanha assinadas pelo CaixaBank. Mais de 270 transações assinadas, com uma sólida consolidação do negócio Imobiliário Comercial, continuando por mais um ano como entidade de referência no mercado.

RESPOSTA À EMERGÊNCIA COVID-19

» **+1.000 MM€**
assinado em moratórias e ajuda às empresas mais afetadas pela Covid-19

» **+7.500 MM€**
concedidos em empréstimos ICO

A colaboração com os programas da Fundação "la Caixa" tem sido promovida como parte da responsabilidade empresarial das empresas.

GAVI
Programa para la vacinação infantil
+2.000 empresas participam já no programa

INCORPORA
Postos de trabalho para pessoas em situação de vulnerabilidade
+300 inscrições



[1] Organização Mundial do Turismo.

CaixaBank

CIB & International Banking

Clientes-corporações com uma faturação superior a 200 MM€, instituições e clientes internacionais

CaixaBank Corporate & Institutional Banking · CaixaBank International Banking

CIB & International Banking integra três áreas de negócio, Banca de Empresas, Banca Internacional e Banca Institucional e várias áreas de produto que prestam serviços a clientes, tais como Capital Markets, Tesouraria, Project Finance, Asset Finance e M&A.

A Banca de Empresas desenvolve e gere a relação com clientes empresariais nacionais e internacionais com o objetivo de se tornarem a sua instituição financeira de referência. Tem uma estrutura de cobertura setorial de clientes (Energía & TMT[1], Construção e Infraestruturas e Real Estate, Indústrias e FIG[2]) e uma oferta diferenciada de financiamento estruturado, Working Capital, Trade Finance, Mercado de Capitais e produtos de consultoria. Além disso, realiza atividades com entidades multilaterais internacionais e nacionais (Grupo BEI[3], IFC[4] e ICO[5]).

A Banca Internacional oferece apoio aos clientes da rede de agências, CIB e Corporate Banking que operam no estrangeiro, bem como a grandes empresas locais, através dos seus 27 pontos de presença internacional e 166 profissionais.

A Banca Institucional presta serviços a instituições dos setores público e privado através de uma proposta de valor que combina alta especialização, proximidade aos clientes e um conjunto abrangente de serviços e soluções financeiras adaptadas às suas necessidades.

Presença **internacional**

18	**Gabinetes de representação**	Milão, Pequim, Shanghai, Dubai, Nova Dei, Istambul, Cairo, Singapura, Santiago do Chile, Bogotá, Nova York, São Paulo, Joanesburgo, Hong Kong, Lima, Argel, Sidney, Toronto.
5	**Sucursais internacionais (7 gabinetes)**	Varsóvia Marrocos com 3 gabinetes: Casablanca – Tânger - Agadir Londres Frankfurt Paris
2	**Spanish Desk**	Cidade do México Viena



Indicadores principais

1
CENTRO CORPORATE BANKING

1.597
ACORDOS COM BANCOS CORRESPONDENTES

28,9 %
QUOTA TRADE

14
CENTROS INSTITUTIONAL BANKING

50.479 MM€
DE INVEVESTIMENTO
+32% RELATIVAMENTE A 2019

+3.000 MM€
DE INVESTIMENTO EM PROJETOS DE ENERGIA RENOVÁVEL

[1] Technology, Media and Telecom [2] Financial Institutions Group [3] Banco Europeu de Investimento [4] International Finance Corporation [5] Instituto Oficial de Crédito

Destaques de 2020

- Crescimento de 42,3% no volume de negócios das sucursais internacionais.
- Reforço dos empréstimos nos países cobertos pela rede de gabinetes de representação, formalizando um total de 2.889MM€.
- Premio IFC (Grupo Banco Mundial) como *Best Confirming Bank* a nível mundial, no quadro do Programa de Financiamento para o Comércio Exterior (GTFP).
- Jornadas de Portas ao Exterior, em 10 países e 234 entrevistas com 112 clientes. Além disso, foram realizadas sessões telemáticas com 96 clientes.

RESPOSTA À EMERGÊNCIA **COVID-19**

- Emissão de 200.000 cartões sociais para a gestão de subvenções de cantina em apoio às administrações públicas.
- Concessão de 21,4 MM€ em empréstimos a entidades do terceiro setor.
- Formalização de operações de liquidez por volume superior a 4.000 MM€, apoiando os nossos clientes e contribuindo para a sua viabilidade a longo prazo.

Novos produtos / serviços lançados em 2020

- **LANÇAMENTO DE CAIXABANK FX NOW**
  A plataforma que permite aos clientes gerir as suas operações cambiais com maior agilidade, em tempo real e em segurança.
- **CRIAÇÃO EQUIPA STRUCTURED TRADE FINANCE**
  Dedicado à criação e formalização de operações nacionais e internacionais com cobertura de *Export Credit Agencies*.
- **CRIAÇÃO DE UMA EQUIPA SUSTENTÁVEL FINANÇAS**
  Apoiar os clientes em operações que satisfaçam os critérios de Investimento Socialmente
- **DESENVOLVIMENTO DE ATIVOS RECORRENTES E COMERCIO EXTERIOR**
  do portfólio para BANK-to-BANK.
- **FACTORING FCI/CESCE**
  das sucursais internacionais.
- **ASSINATURA DIGITAL DE DERIVADOS**



[1] https://www.youtube.com/watch?v=2qu_XS8TSZc&feature=emb_title

BPI

O BPI é uma instituição financeira centrada na banca comercial em Portugal, onde é a quinta maior instituição financeira em termos de ativos, com ações superiores a 10% em empréstimos e depósitos.

O negócio do BPI está organizado em Banca de Particulares, Empresas, Premier e In-Touch e Private Banking, Banca de Empresas e Instituições e Corporate and Investment Banking. O BPI oferece uma gama completa de produtos e serviços financeiros, adaptados às necessidades específicas de cada segmento, através de uma rede de distribuição especializada, global e totalmente integrada.

A oferta de produtos do BPI é complementada por soluções de investimento e poupança da área de Gestão de Ativos e Seguros do CaixaBank e pela distribuição de seguros não-vida da Allianz Portugal e de seguros de crédito da Cosec. Em 2020, o BPI começou a comercializar o seguro de risco de vida BPI Vida e Pensões, na sequência do termo do acordo de distribuição deste seguro com a Allianz Portugal.

Prioridades estratégicas

- Crescimento sustentável na rentabilidade
- Melhorar a eficiência operativa e organizativa
- Acelerar a transformação da experiência do cliente
- Consolidar a reputação do banco baseada na qualidade de serviço ao cliente e à empresa
- Desenvolver os recursos humanos do banco

Reconhecimentos

- Banco do Ano em Portugal
- Melhor Grande Banco em Portugal
- Marca de Excelência

Indicadores principais

1,9 MM
DE CLIENTES
1,9 MM EM 2019

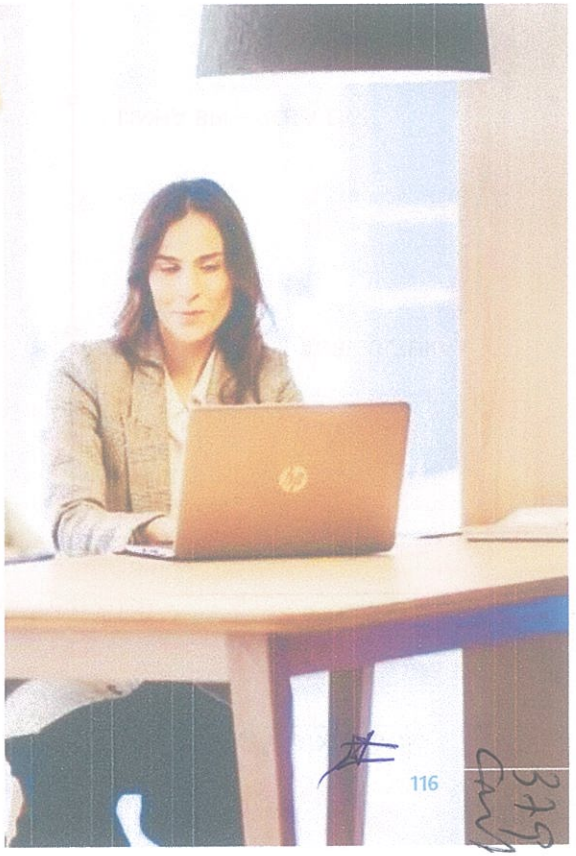
4.622
FUNCIONÁRIOS
4.840 Em 2019

421
SUCURSAIS
477 EM 2019

37.564 MM€
DE ATIVO TOTAL
31.444 MM€ EM 2019

25.647 MM€
CRÉDITO BRUTO AOS CLIENTES
+5,5% RELATIVAMENTE A 2019

32.614 MM€
RECURSOS TOTAIS DE CLIENTES
+9,5% RELATIVAMENTE A 2019



Destaques de 2020

- 1º Banco a obter marca ***Covid safe*** **em Portugal, Grande Prémio APCE-Covid para comunicação interna** e distinção de ***Global Finance Awards*** **como** ***Crisis Leadership***

- Consolidação do BPI como a maior *Private Banking* que opera em Portugal.

- Promoção a digitalização e melhoria da experiência do cliente nos canais digitais:
  - > Novas soluções de venda digital (seguros) e aumento de operações disponíveis.
  - > Inovador sistema de assinatura digital.
  - > Internet e Mobile Banking: #2 em penetração a particulares e #1 em cota de empresas

- Criação do Centro de Competência em Robotização para contribuir para uma maior eficiência e poupança de custos.

- 1º Banco em Portugal a conseguir a certificação CMMI L3.

Melhor Private Bank em Portugal

Best Private Bank for Portfolio Management Technology in Europe

Best Digital Leader

CMMI DEV/3

RESPOSTA À EMERGÊNCIA COVID-19

- 100% dos centros de empresas em funcionamento e mais de 86% das sucursais *retail* e centros premier.

- Implementação de medidas de apoio a particulares e empresas.

- Simplificação de processos que permitiram uma melhor experiência do cliente e experiência do cliente e adaptação ao teletrabalho.

- A Fundação "la Caixa", em parceria com o BPI, tem mantido todos os programas previstos para 2020. Além disso, desenvolveram iniciativas específicas para os grupos mais vulneráveis afetados pela pandemia.

Novos produtos / serviços lançados em 2020

IN-TOUCH

Os clientes particulares têm um gestor designado com o qual podem comunicar por telefone ou chat através do BPI App ou BPI Net e realizar transações à distância, a partir de qualquer local e em horário prolongado.

FAMILY EXPERIÊNCIAS

Plataforma que permite aos clientes com contas Valor e BPI Net obter descontos em mais de 200 marcas de moda, viagens, entre outros.

MY PLANNING

Serviço de planificação financeira em BPI Net e BPI App para clientes de Banca Premier.

CRÉDITO PERSONAL

Novas finalidades: obras, automóvel, energias renováveis e saúde.

BPI DRIVE

Permite aos concessionários e clientes financiar os seus automóveis num ambiente totalmente digital, mais seguro e inovador.

LINHA BPI / FEI AGRICULTURA

Em março de 2020, o BPI assinou um acordo com o Fundo Europeu de Investimento (FEI) para colocar a Linha Agrícola BPI/FEI à disposição dos clientes por um montante de 95MM€. Visa apoiar projetos de investimento na agricultura e no agronegócio, em condições mais vantajosas.

LINHA BPI – ROTA EN2

O BPI e a Associação dos Municípios da Rota da Estrada Nacional 2 assinaram um protocolo de financiamento com condições especiais para a promoção desta rota turística. BPI oferece uma linha de 100 MM € para apoiar as empresas que fazem parte da Rede de Agentes EN2.



Gestão do risco

O CaixaBank visa manter um perfil de risco médio-baixo, uma adequação confortável do capital e métricas de liquidez confortáveis, em linha com o seu modelo de negócio e o apetência pelo risco definido pelo Conselho de Administração.

Os sistemas de gestão de risco em vigor são adequados em relação ao perfil de risco e à apetência pelo risco aprovados e consistem nos seguintes elementos:

>> ELEMENTOS CENTRAIS DO QUADRO DE GESTÃO DE RISCO DO GRUPO



GOVERNANÇA E ORGANIZAÇÃO

É desenvolvido através de políticas, regras e procedimentos internos que asseguram uma supervisão adequada pelos órgãos diretivos e comités de gestão, bem como pela especialização da equipa humana.

CULTURA DE RISCOS

A cultura de risco é articulada através da formação, comunicação e avaliação e remuneração do desempenho dos funcionários, entre outros.

PROCESSOS ESTRATÉGICOS DE GESTÃO DO RISCO

Identificação e avaliação de riscos. *Risk Assessment:* exercício semestral de autoavaliação do perfil de risco do Grupo. Incorpora um processo de identificação de eventos estratégicos que afetam um ou mais riscos que, devido ao seu potencial impacto a médio ou longo prazo, devem ser especificamente monitorizados.

Taxonomia e definição de Riscos. Catálogo de riscos: relação e descrição dos riscos materiais identificados pelo processo de *Risk Assessment* com revisão anual. Facilita o controlo e *reporting*, interno e externo, dos riscos.

Quadro de Apetência pelo Risco (RAF): um instrumento abrangente e prospetivo com o qual o Conselho de Administração determina as taxas e limiares de risco que está disposto a aceitar para atingir os objetivos estratégicos do Grupo em relação aos riscos do Catálogo.

QUADRO DE CONTROLO INTERNO

Estrutura baseada no modelo das Três Linhas de Defesa que proporciona um grau razoável de certeza na realização dos objetivos do Grupo.

Informação adicional sobre a gestão do risco e o modelo de controlo interno do Grupo é detalhada na Nota 3 das Contas Anuais Consolidadas do exercício de 2020.

Para os diferentes riscos identificados no Catálogo de Riscos Corporativos, apresentam-se a seguir os aspetos mais notáveis no que diz respeito à sua gestão e ações no exercício de 2020:

>> RISCOS DE MODELO DE NEGÓCIO

	DEFINIÇÃO	GESTÃO DO RISCO	PRINCIPAIS MARCOS EM 2020
Rentabilidade de negócio	Obtenção de resultados abaixo das expetativas do mercado ou dos objetivos do Grupo que, em última análise, o impedem de alcançar um nível de Rentabilidade Sustentável superior ao Custo do Capital.	A gestão deste risco é apoiada pelo processo de planeamento financeiro estratégico, que é sujeito a um acompanhamento contínuo para avaliar o cumprimento em termos de estratégia e orçamento. Após quantificar os desvios e identificar a sua causa, as conclusões são submetidas à direção e aos órgãos diretivos, a fim de avaliar os a conveniência de ajustamentos para assegurar o cumprimento dos objetivos internos.	Em 2020, a rentabilidade medida como RoTE caiu abaixo do custo do capital, num contexto de crise económica global causada pela pandemia. Contudo, neste ambiente e apesar da persistência de taxas a níveis mínimos, as receitas de base resistem e permanecem praticamente ao nível de 2019. Continuação do enfoque no negócio de seguros e gestão de ativos, em segmentos de negócio menos sensíveis às taxas de juro e na adaptação da gestão de responsabilidades e liquidez para os clientes. As despesas de funcionamento recorrentes também foram significativamente reduzidas. Como resultado, a margem e o rácio de eficiência do núcleo melhoraram. 1,252 milhões para a futura imparidade da carteira de empréstimos.
Recursos próprios / Solvência	Restrição da capacidade do Grupo CaixaBank de adaptar o seu volume de capital aos requisitos regulamentares ou a alterações no seu perfil de risco.	A gestão do capital foi afetada este ano pela expansão da pandemia da COVID-19, por essa razão o Conselho de Administração, na sua reunião de 26 de março de 2020, acordou uma série de medidas com o objetivo de acomodar a posição do banco ao novo ambiente impactado pela propagação da COVID-19 e pelas medidas adotadas pelas autoridades (ver informação privilegiada com data de 26/03/2020). Após considerar novas questões regulamentares e de supervisão, incluindo o impacto das regras estabelecidas na Diretiva de Requisitos de Capital V (CRD V) na composição dos Requisitos do Pilar 2 (P2R), foi decidido reduzir o objetivo do rácio de solvência CET1 estabelecido no Plano Estratégico 2019-2021 para 11,5% até dezembro de 2021, deixando sem efeito o objetivo de um rácio CET1 de 12% mais um tampão adicional de 1%, que se destinava a absorver os impactos da implementação dos desenvolvimentos de Basileia (Basileia IV) e outros impactos regulamentares.	O rácio CET1 era de 13,6%, satisfazendo confortavelmente os requisitos mínimos, e o amortecedor MDA era (Maximum Distributable Amount) de 7.985 MM€. O Tier 1 foi reforçado com uma emissão de 750 MM€. Durante 2020, foi levada a cabo uma gestão ativa para cumprir os requisitos do MREL (Minimum RequiredEligible Liabilities): uma emissão de obrigações verdes por um montante de 1.000 milhões de dívida prioritária não preferencial (SNP) e duas emissões de dívida prioritária preferencial (SP) de dívida sénior (SP) de 1.000 milhões de euros cada, um dos quais é uma obrigação social.

>> RISCOS DE MODELO DE NEGÓCIO

Liquidez e financiamento

DEFINIÇÃO

Falta de ativos líquidos, ou capacidade limitada de acesso ao financiamento do mercado, para satisfazer os prazos contratuais de vencimento do passivo, requisitos regulamentares ou necessidades de investimento do Grupo.

GESTÃO DO RISCO

A sua gestão baseia-se num sistema descentralizado com funções segregadas que procura manter um nível eficiente de fundos líquidos; a gestão ativa da liquidez e a sustentabilidade e estabilidade das fontes de financiamento, tanto em condições normais como de stress.

PRINCIPAIS MARCOS EM 2020

A geração e contribuição de garantias para a política do BCE, a contribuição líquida de liquidez proveniente do gap comercial, bem como as emissões efetuadas para além dos prazos de vencimento do ano, colocaram os ativos líquidos totais em 114.451 MM€, o LCR (liquidity coverage rácio, média 12 meses) em 248% e o NSFR (calculado segundo Regulamento (UE) 2019/876) em 145%.

O financiamento institucional ascende a 35.010 MM€, cujo desenvolvimento se destaca em 2020 pelo seu sucesso no acesso aos mercados com diferentes instrumentos de dívida.



>> RISCOS ASSOCIADOS À ATIVIDADE FINANCEIRA

Crédito

DEFINIÇÃO

Perda de valor dos ativos do Grupo CaixaBank em relação a um cliente ou contraparte, devido à deterioração da capacidade desse cliente ou contraparte para cumprir as suas obrigações para com o Grupo.

GESTÃO DE RISCO

Este é o risco mais significativo no balanço do Grupo e resulta do negócio bancário e de seguros, das operações de tesouraria e da carteira de investimentos, cobrindo toda a vida das transações. Os princípios e políticas que sustentam a gestão do risco de crédito são:

- Uma política de concessão prudente, que se baseia na: (i) relação adequada entre os rendimentos e os encargos suportados pelos consumidores (ii) verificação documental das informações fornecidas pelo mutuário e da solvabilidade e; (iii) informação pré-contratual e protocolos de informação adequados às circunstâncias e características pessoais de cada cliente/transação.

- Monitorização da qualidade dos bens ao longo do seu ciclo de vida com base na gestão preventiva e no reconhecimento precoce da imparidade.

- Avaliações atualizadas e precisas da deficiência em todos os momentos e gestão diligente de delinquências e recuperações.

PRINCIPAIS MARCOS EM 2020

A situação decorrente da COVID-19 tornou necessário tomar certas medidas para apoiar os clientes do Grupo CaixaBank num contexto de forte queda da procura e da atividade. As consequências da pandemia marcaram os principais marcos na gestão do risco de crédito, os mais significativos dos quais são os seguintes:

i. Para os indivíduos que sofreram um maior impacto devido aos efeitos da COVID-19, foi disponibilizada a possibilidade de uma suspensão da obrigação de pagamento através da concessão de uma moratória, com características diferentes em função do tipo de risco financiado: hipotecário ou não hipotecário. As condições de acesso a estas moratórias foram regulamentadas de acordo com as disposições do RDL 8/2020 e 11/2020, juntamente com o Acordo Setorial CECA.

ii. 100.000 milhões, do Ministério da Economia e da Transformação Digital, para facilitar a manutenção do emprego e aliviar os efeitos económicos da crise sanitária, cuja gestão foi confiada ao Instituto de Crédito Oficial (ICO).

O objetivo das garantias é facilitar o acesso ao crédito e à liquidez das empresas e dos autónomos a fim de fazer face ao impacto económico e social da COVID-19. Posteriormente, o RDL 25/2020, no seu artigo 1º, aprovou uma Linha de Garantia de 40.000 milhões de euros, com o objetivo de garantir o financiamento concedido a empresas e autónomos para satisfazer principalmente as suas necessidades financeiras decorrentes da implementação de novos investimentos.

Além disso, ao longo de 2020, os processos de monitorização e controlo continuaram a ser promovidos e a eficácia dos processos de recuperação continuou.

Como resultado do acima exposto, o rácio NPL permaneceu estável durante 2020, situando-se em 3,3% no final de 2020 (contra 3,6% em 31 de dezembro de 2019).

Imparidade de outros ativos

Redução do valor contabilístico dos investimentos de capital do Grupo CaixaBank e dos ativos não financeiros (ativos fixos corpóreos, ativos incorpóreos, ativos fiscais e outros ativos).

Gestão baseada na monitorização dos processos de avaliação de testes de imparidade e de depreciações de ativos, bem como o cumprimento de políticas de otimização de participações e de participações imobiliárias no âmbito de objetivos estratégicos.

>> RISCOS ASSOCIADOS À ATIVIDADE FINANCEIRA

	DEFINIÇÃO	GESTÃO DE RISCO	PRINCIPAIS MARCOS EM 2020
Atuarial	Risco de perda ou alteração adversa no valor dos compromissos de seguro ou de pensão para clientes ou funcionários em resultado de divergência entre a estimativa das variáveis atuariais utilizadas na fixação dos preços e na reserva e o desenvolvimento efetivo destas variáveis.	A gestão deste risco visa manter a capacidade de pagar aos segurados, otimizar a margem técnica e preservar o valor económico do balanço dentro dos limites estabelecidos no quadro da apetência pelo risco.	
Estrutural de taxa	Efeito negativo sobre o valor económico das rubricas do balanço ou sobre a margem de juro líquida devido a alterações na estrutura temporal das taxas de juro e o seu efeito sobre o ativo, passivo e instrumentos extrapatrimoniais do Grupo não registados na carteira de negociação.	A gestão centra-se na otimização do rendimento líquido dos juros e na preservação do valor económico do balanço dentro dos limites estabelecidos no quadro da apetência pelo risco. A gestão ativa é levada a cabo através de operações de cobertura nos mercados financeiros, para além das coberturas naturais geradas no balanço a partir de transações de ativos e passivos com clientes.	Em 2020 o CaixaBank mantém o seu posicionamento de balanço para aumentos de taxas. As razões para este posicionamento são de natureza estrutural e de gestão. Especificamente, de um ponto de vista estrutural e devido à continuação do ambiente de taxas de juro excecionalmente baixas, o crescimento dos depósitos à ordem continuou, em parte como resultado da transferência de saldos de responsabilidades de depósitos a prazo fixo.
Mercado	Perda de valor, com impacto nos resultados ou solvência, de uma carteira (conjunto de ativos e passivos), devido a movimentos desfavoráveis nos preços ou taxas de mercado.	A sua gestão centra-se na manutenção de um risco baixo e estável abaixo dos limites de apetência pelo risco estabelecidos. O risco de mercado da carteira de negociação é medido diariamente utilizando um modelo interno sob supervisão regulamentar.	



>> RISCO OPERACIONAL E REPUTACIONAL

	DEFINIÇÃO	GESTÃO DO RISCO	PRINCIPAIS MARCOS EM 2020
Conduta	Aplicação de critérios de ação contrários aos interesses dos seus clientes ou outros interessados, ou ações ou omissões do Grupo que não estejam em conformidade com o quadro legal e regulamentar, ou com políticas, regras ou procedimentos internos ou códigos de conduta e normas éticas e de boas práticas.	A gestão do risco não é apenas da responsabilidade de uma área específica, mas de todo o Grupo, que, através dos seus trabalhadores, deve assegurar o cumprimento dos regulamentos em vigor, aplicando procedimentos que transferem estes regulamentos para a atividade que realizam.	A cultura e a consciência de conduta na organização continuaram a ser reforçada através de programas de formação ligados ao bónus e à inclusão de indicadores de conduta nos desafios corporativos. Neste sentido, o objetivo de conformidade estabelecido para 2020 foi alcançado Em 2020, foi lançado um novo canal confidencial para consultas e reclamações, considerado um elemento-chave na Compliance, que está alinhado com as melhores práticas de mercado. O CaixaBank também obteve a certificação UNE 19601 para sistemas de gestão de Compliance penal.
Legal/ Regulamentar	Potenciais perdas ou diminuição da rentabilidade do Grupo CaixaBank em resultado de alterações na legislação atual, implementação incorreta da referida legislação nos processos do Grupo CaixaBank, interpretação inadequada da referida legislação nas diferentes operações, gestão incorreta de requisitos judiciais ou administrativos ou processos ou reclamações recebidas.	A gestão do risco jurídico e regulamentar visa defender a segurança jurídica do Grupo e antecipar e mitigar os impactos económicos futuros através da monitorização de propostas regulamentares, da participação em processos de consulta pública, da contribuição para um quadro regulamentar previsível, eficiente e sólido e da interpretação e implementação de alterações regulamentares. Além disso, através da gestão individualizada da defesa em processos judiciais e extrajudiciais, e do acompanhamento do impacto destes processos sobre o património do Grupo.	Em 2020, a monitorização das medidas para flexibilizar o quadro regulamentar em resposta à pandemia da COVID-19 desempenhou um papel central. A nível europeu, destacam-se a revisão expressa da CRR (Quick Fix) e a introdução do Guia EBA para moratórias legislativas e não legislativas, e a nível nacional, a aprovação e entrada em vigor dos Decretos-Lei Reais (RDL) 6/2020, 8/2020 e 11/2020, sobre medidas extraordinárias urgentes para fazer face ao impacto económico e social da COVID-19. Por outro lado, vale a pena destacar a proposta de alteração do Regulamento de Benchmark (BMR) para evitar qualquer risco sistémico, tendo em conta o desaparecimento da LIBOR. As normas previstas para 2021 também foram seguidas, em particular nas áreas de finanças sustentáveis, governação empresarial, pagamentos, dados e cibersegurança. Em termos de implementação regulamentar a destacar: Regulamento (UE) 2019/2088 sobre divulgações de sustentabilidade no setor dos serviços financeiros; Ordem ETD/699/2020 de 24 de julho sobre a regulamentação do crédito rotativo; e circular 4/2020 do Banco de Espanha de 26 de junho sobre a publicidade de produtos e serviços bancários.

>> RISCOS OPERACIONAL E REPUTACIONAL

Tecnológico

DEFINIÇÃO

Perdas devidas à inadequação ou falha de hardware ou software de infraestruturas tecnológicas, devido a ciberataques ou outras circunstâncias, que podem comprometer a disponibilidade, integridade, acessibilidade e segurança de infraestruturas e dados.

GESTÃO DO RISCO

A sua gestão consiste na identificação, medição, avaliação, mitigação, monitorização e comunicação dos níveis de risco decorrentes da governação e gestão das Tecnologias de Informação.

Do mesmo modo, os quadros de governação disponíveis foram concebidos de acordo com normas internacionais de reconhecido prestígio.

PRINCIPAIS MARCOS EM 2020

Conclusão da implementação do novo quadro de controlo do risco tecnológico, de acordo com uma metodologia avançada de controlo e monitorização.

Esta metodologia está alinhada com as diretrizes do supervisor sobre risco tecnológico, incluindo cenários associados à disponibilidade de TI, cibersegurança (ciberataques, ciberespionagem ou fuga de informação, entre outros) e operação de TI.

Fiabilidade da informação

Deficiências na exatidão, exaustividade e critérios utilizados para preparar os dados e informações necessárias para avaliar a situação financeira e patrimonial do Grupo CaixaBank, bem como as informações disponibilizadas às partes interessadas e publicadas no mercado que oferecem uma visão holística do seu posicionamento em termos de sustentabilidade com o ambiente e que estão diretamente relacionadas com os aspetos ambientais, sociais e de governação (princípios ASG).

Em relação à informação financeira, esta é gerida principalmente através do acompanhamento mensal do encerramento contabilístico e da existência e acompanhamento do bom funcionamento do Sistema de Controlo Interno sobre Informação Financeira (SCIIF) e Informação Não Financeira (SCIINF), entre outras métricas e políticas relacionadas com a informação financeira.

Durante o exercício de 2020, o Risco de Fiabilidade da Informação Não Financeira foi incluído no Catálogo de Risco Corporativo. Como resultado, o atual Risco de Fiabilidade da Informação Financeira foi renomeado Risco de Fiabilidade da Informação, incluindo assim a gestão tanto do risco de fiabilidade da informação financeira como não financeira.

Foi também criada a Política Corporativa sobre a Gestão do Risco de Fiabilidade dos Relatórios Financeiros, substituindo a Política Corporativa sobre o Sistema de Controlo Interno sobre Relatórios Financeiros e a Política Corporativa sobre a Divulgação e Verificação de Informação Financeira. Inclui uma descrição da governação e do processo de revisão estabelecido em relação à Declaração de Informação Não Financeira incluída no Relatório dos Administradores.



	DEFINIÇÃO	GESTÃO DO RISCO	MARCOS PRINCIPAIS EM 2020
Modelo	Possíveis consequências adversas para o Grupo que poderiam derivar de decisões baseadas principalmente nos resultados de modelos internos com erros na construção, aplicação ou utilização dos referidos modelos.	O modelo de gestão de risco baseia-se nos três pilares seguintes: > Identificação dos modelos existentes, a sua qualidade e o uso que deles se faz na Entidade. > Tipo de governação, no qual a gestão dos modelos varia com base na sua materialidade de (gestão com base no Tier). > Monitorização, com um esquema de indicadores antecipadores de risco de modelo (KPIs), estruturados segundo os principais sub-riscos em que se decompõe o risco de modelo (qualidade, governação, ambiente de controlo)	Ao longo de 2020 o quadro de governação modelo foi definido com uma abordagem global, ou seja, contemplando os intervenientes principais, bem como a gestão dos modelos baseados no seu nível como a principal alavanca de eficiência. Tudo isto foi incluído na Política Corporativa de Gestão de Riscos, aprovada pelo Conselho de Administração em 28 de janeiro de 2021. Igualmente, o risco modelo na Entidade é agora considerado nível 1, assegurando assim um quadro de controlo adequado e consistente, bem como uma gestão ativa do risco modelo, em conformidade com o quadro definido de apetência pelo risco.
Outros riscos operacionais	Perdas ou danos provocados por erros ou falhas em processos, por fatores externos ou pela atuação acidental ou dolosa de terceiros alheios ao Grupo. Inclui, entre outros, fatores de risco relacionados com a externalização, a custódia de valores mobiliários ou a fraude externa.	A gestão e o controlo deste risco procuram evitar ou mitigar impactos negativos no Grupo, seja de forma direta ou indireta pela ligação a *stakeholders* relevantes (p.ex. clientes) que derivem do funcionamento de processos e de sistemas internos ou de atuação de terceiros.	Em 2020 iniciou-se o desenvolvimento da função especializada de segunda linha de defesa de riscos como a fraude externa, a externalização e a continuidade operacional, entre outros, com a finalidadede complementar a implementação do esquema de 3 linhas de defesa para a gestão e acompanhamento dos riscos.
Reputacional	Apesar da capacidade competitiva por deterioração da confiança no Grupo CaixaBank por parte de alguns dos seus parceiros, a partir da avaliação que os referidos grupos de interesse efetuam com relação a atos ou omissões realizadas ou atribuídas ao Grupo, Direção, Órgãos de Governação, ou por falência de entidades relacionadas (risco de *Step-in*).	A sua gestão tem como objetivo alcançar um nível satisfatório dos principais índices de reputação do CaixaBank e avançar na monitorização de medidas preventivas e de controlos.	Como resposta a solicitações do Código de Boa Governação da CNMV, o Conselho de Administração do CaixaBank aprovou uma nova Política Corporativa de Comunicação que reúne a estratégia e princípios básicos de atuação do Grupo CaixaBank em matéria de transmissão de informação económico-financeira, não financeira e corporativa relevante para os seus principais grupos de interesse. Por outro lado, de forma a melhorar o índice da reputação, aumentou-se a frequência/periodicidade das sondagens de reputação a clientes e acionistas, passando de sondagens anuais a trimestrais. Isto permitirá reunir um maior e mais atualizado volume de informação acerca da perceção dos *stakeholders* mais importantes para o CaixaBank.

Covid-19: resposta do CaixaBank à emergência e contribuição para a recuperação

» O CaixaBank recebeu o prémio Euromoney *Excelência na Liderança na Europa Ocidental 2020* pelo seu compromisso social na resposta à crise da Covid-19.

» O CaixaBank, reconhecido pela sua liderança na sua resposta à crise da Covid-19 pelo Global Finance. O CaixaBank é a única entidade europeia entre os vencedores a nível mundial dos prémios *Outstanding Crisis Leadership*, que destacam as entidades e empresas que demonstraram a sua liderança empresarial com medidas para projetar a recuperação económica e social.



Apoio aos clientes e fornecedores

O Grupo CaixaBank quer ser uma peça chave na **contribuição para o bem-estar da sociedade,** especialmente dos grupos mais vulneráveis e para que **a recuperação da economia espanhola e portuguesa se dê o mais rapidamente possível.** Para isso foi posta em marcha uma série de medidas, e desenvolveram-se produtos com condições adaptadas ao contexto atual, assumindo o impacto que decisões deste tipo podem ter no crescimento e formação de resultados.

#COM AS NOSSAS FAMÍLIAS

> **Moratórias:** em Espanha ativaram-se dois tipos de moratórias adaptadas; (i) uma moratória de hipotecas devido ao Coronavírus aprovada pelo Governo, que oferece um adiamento de três meses de capital e juros (também se pode aplicar aos empréstimos pessoais com a mesma duração); (ii) uma moratória de hipotecas lançada pela maioria dos bancos do país, com um período de até doze meses de adiamento (e de até seis para empréstimos pessoais), somente de capital. Também em Portugal se colocou à disposição dos clientes que cumpram as condições de acesso, moratórias de capital ou de capital e juros, tanto para hipotecas, inicialmente com um alargamento até 30 de setembro de 2020 e que em junho se estendeu até 31 de março de 2021, como para créditos pessoais, com um alargamento de até 12 meses.

>> DETALHES DAS MORATÓRIAS APROVADAS

A 31 DE DEZEMBRO DE 2020[1]

O total de **moratórias concedidas** durante o exercício de 2020 ascende a 17.224MM€ (497.253 operações). A 31 de dezembro de 2020, o total de moratórias vigentes é aquele que se mostra na seguinte tabela e 65% das moratórias vigentes termina ao longo do primeiro semestre de 2021.

	31.12.20					
	Espanha		Portugal		Total	
	Nº de operações	Montante em milhões	Nº de operações	Montante em milhões	Nº de operações	% sobre a carteira
Moratórias a particulares	**122.213**	**8.204**	**68.722**	**932**	**11.136**	**9,2**
Aquisição de casa	71.597	6.473	39.233	2.495	8.968	10,5
Outras finalidades	50.616	1.732	29.489	437	2.168	6,2
Das quais: consumo	17.743	80	27.675	329	409	2,9
Moratórias a empresas	**1.206**	**532**	**28.762**	**2.656**	**3.188**	**3,0**
Setores produtivos ex-promotores	988	479	27.219	2.393	2.872	2,9
Promotores	218	54	1.543	263	316	5,5
Moratórias ao setor público	**-**	**-**	**4**	**32**	**32**	**0,2**
Total moratórias aprovadas	**123.419**	**8.737**	**97.488**	**5.620**	**14.356**	**5,9**

1. Moratórias segundo o RDL 8/2020, 11/2020, 25/2020, 26/2020 (10)/2020 em Portugal) ou Acordo Setorial.

> **Alugueres ICO:** acordo com o ICO para lançar uma nova linha de financiamento para locatários em situação de vulnerabilidade económica, que não possam fazer frente ao pagamento dos seus alugueres como consequência da Covid-19. Trata-se de empréstimos analisados pelo ICO, para clientes e não-clientes que necessitem de ajuda para o pagamento do aluguer durante 6 meses.

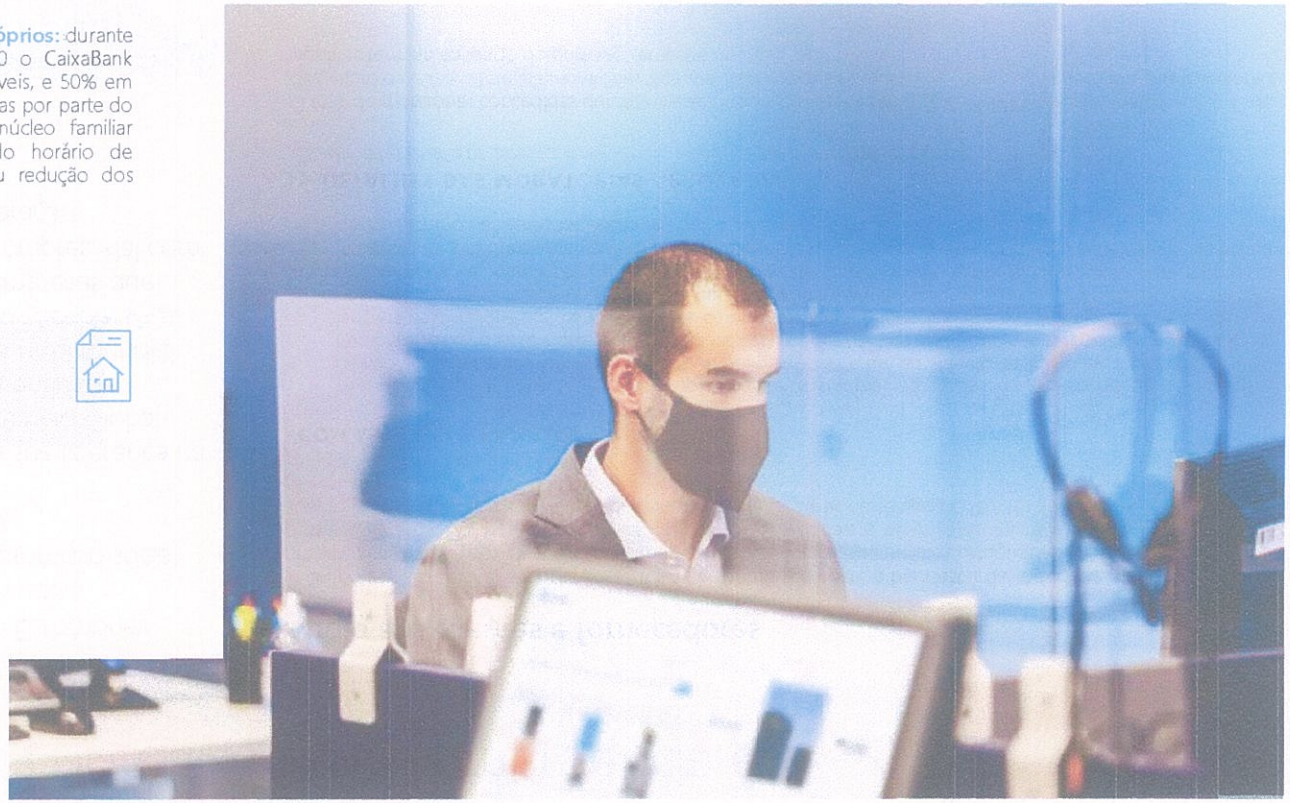
> **Microcrédito familiar:** alargamento do acesso aos microcréditos familiares a titulares com entradas conjuntas inferiores a 19.300€ (anteriormente 17.200€). Este número corresponde ao resultado de aplicar 3 vezes o Indicador de Renda de Efeitos Múltiplos (IPREM).

> **Remissão de alugueres de imóveis próprios:** durante os meses de abril-maio-junho de 2020 o CaixaBank perdoou 100% do aluguer dos seus imóveis, e 50% em julho, nos casos de diminuição de entradas por parte do locatário ou de algum membro do núcleo familiar (situação de desemprego, redução do horário de trabalho, encerramento do negócio ou redução dos lucros em mais de 40%).

4.786
LOCATÁRIOS BENEFICIARAM DESTA MEDIDA

> **Coberturas de seguro em caso de pandemia:** todos os nossos seguros continuaram a oferecer as suas coberturas, mesmo derivando da pandemia (Covid-19) (não aplicando exclusão por pandemia) com o objetivo de garantir a melhor proteção a todos os nossos clientes.

Em colaboração com a Allianz, o Banco BPI colocou à disposição de todos os clientes uma linha telefónica para consultas médicas, disponível 24 horas por dia.



390

#COM AS NOSSAS EMPRESAS / #COM OS NOSSOS INDEPENDENTESEPMES

> **Crédito a empresas:** é uma prioridade facilitar a concessão de crédito para que chegue onde seja necessário; em combinação com os esquemas de garantias estatais estabelecidos pelas autoridades. O CaixaBank lançou diversas linhas de financiamento para independentes e PMEs, disponíveis para quem necessite de novo financiamento, adicionais à linha ICO desenvolvida pelo Governo para ajudar as empresas afetadas pela crise da Covid-19.

Em Portugal colocou-se igualmente à disposição das empresas, que cumpram as condições de acesso, moratórias de capital ou de capital e juros, inicialmente com um alargamento até 30 de setembro de 2020 e que em junho se estendeu até 31 de março de 2021. Além disso, o BPI promoveu a utilização das linhas de crédito com aval público criadas no âmbito da crise Covid-19. Para acelerar o acesso às linhas de crédito com garantia do estado, o BPI criou uma linha simplificada que permite antecipar até 20% dos fundos, sujeito a análise e aprovação do Banco.

>> DETALHE DE FINANCIAMENTO COM GARANTIA PÚBLICA

De seguida mostra-se a evolução do financiamento com garantia pública de base nos esquemas de garantias do estado implementados considerando a Covid-19:

	31.12.20		
Montantes combinados, em milhões de euros	Espanha (ICO)	Portugal	Total
Créditos a particulares	**1.196**	**20**	**1.216**
Outras finalidades (autónomos)	1.196	20	1.216
Créditos a empresas	**11.437**	**530**	**11.967**
Sectores produtivos ex-promotores	11.396	529	11.925
Promotores	41	1	42
Setor Público	**6**	**-**	**6**
Crédito a clientes, bruto[1]	**12.640**	**551**	**13.191**

[1] Corresponde ao montante de crédito concedido e utilizado pelos clientes. Adicionalmente, o CaixaBank concedeu crédito, todavia não utilizado pelos clientes a 1.679 milhões de euros a 31 de dezembro de 2020.

O CaixaBank decidiu manter o acesso ao financiamento do circulante às empresas e independentes, apesar da queda de faturação que possa ter ocorrido; e ofereceu um período de carência para a locação financeira de bens de equipamento e prestações de leasing de veículos. Como medidas de apoio às pequenas empresas, o CaixaBank também subsidiou comissões TPV e lançou uma nova solução tecnológica de e-commerce para as pequenas empresas, a fim de as ajudar a impulsionar as vendas online.

Em Portugal mantiveram-se as linhas de crédito já contratadas, até 30 de setembro de 2020, sem alterar o tipo de juro. Para apoiar o comércio, o BPI eliminou a comissão mínima sobre as transações realizadas em TPV e das tarifas mensais a quem manteve temporariamente os estabelecimentos encerrados como resultado da pandemia.

> **Empréstimo Negócios FEI-Covid19:** colocou-se à disposição de independentes e microempresas uma nova linha específica para atender às necessidades de circulante derivadas da crise. Esta linha desenvolveu-se graças ao programa da Comissão Europeia COSME Covid-19, e oferece uma linha de empréstimos de 310 milhões de euros para os negócios que tenham problemas de liquidez e que não possam aceder a uma linha ICO ou necessitem de complementá-la. O valor máximo do empréstimo pode chegar aos 50.000€ e permite pedir uma ajuda de capital de até 12 meses.

3.424 operações concedidas por 54 MM€ de volume

> **Empresas sociais – Empréstimo EaSI:** direcionado para empresas sociais que têm como objetivo gerar um impacto positivo na sociedade, foi uma grande alternativa nestes momentos difíceis, especialmente para aquelas empresas que estiveram na primeira linha por estarem relacionadas com setores como o da saúde, a luta contra a pobreza e a integração sócio-laboral. Esta linha conta com o apoio do Fundo Europeu de Investimentos.

> **Agilizamos o pagamento aos fornecedores:** O CaixaBank fez um esforço para agilizar o fluxo de pagamento aos nossos fornecedores facilitando-lhes uma liquidez-chave nestes momentos e contribuir assim para a manutenção dos seus negócios. As medidas implementadas focaram-se na antecipação máxima dos pagamentos, sem considerar vencimentos, agilizando as autorizações de faturas e fazendo um esforço na liquidação de faturas antigas. Em pouco mais de um mês durante o estado de alerta, reduziu-se em 79% o montante das faturas pendentes de pagamento.

#COM OS NOSSOS IDOSOS / #COM OS QUE MAIS NECESSITAM DE NÓS

> **Adiantamento das pensões por reforma e desemprego:** desde a declaração do estado de alerta derivado da pandemia da Covid-19, o CaixaBank foi das primeiras entidades financeiras a adiantar o pagamento, em 7/10 dias, tanto das prestações de desemprego como das pensões por reforma.

A medida englobou um objetivo duplo: por um lado, ajudar as pessoas a fazer frente aos gastos do início do mês, por outro ajudou a reduzir e a organizar a afluência de clientes aos balcões físicos. Outros adiantamentos de pagamento ocorreram automaticamente.

O BPI, nos meses de abril e maio, adiantou também a cobrança da pensão por reforma.

A 30 de junho de 2020, o detalhe dos clientes com uma pensão ou subsídio de desemprego era o seguinte:

2,0 MM clientes com pensão domiciliada (≈1.800 MM€)

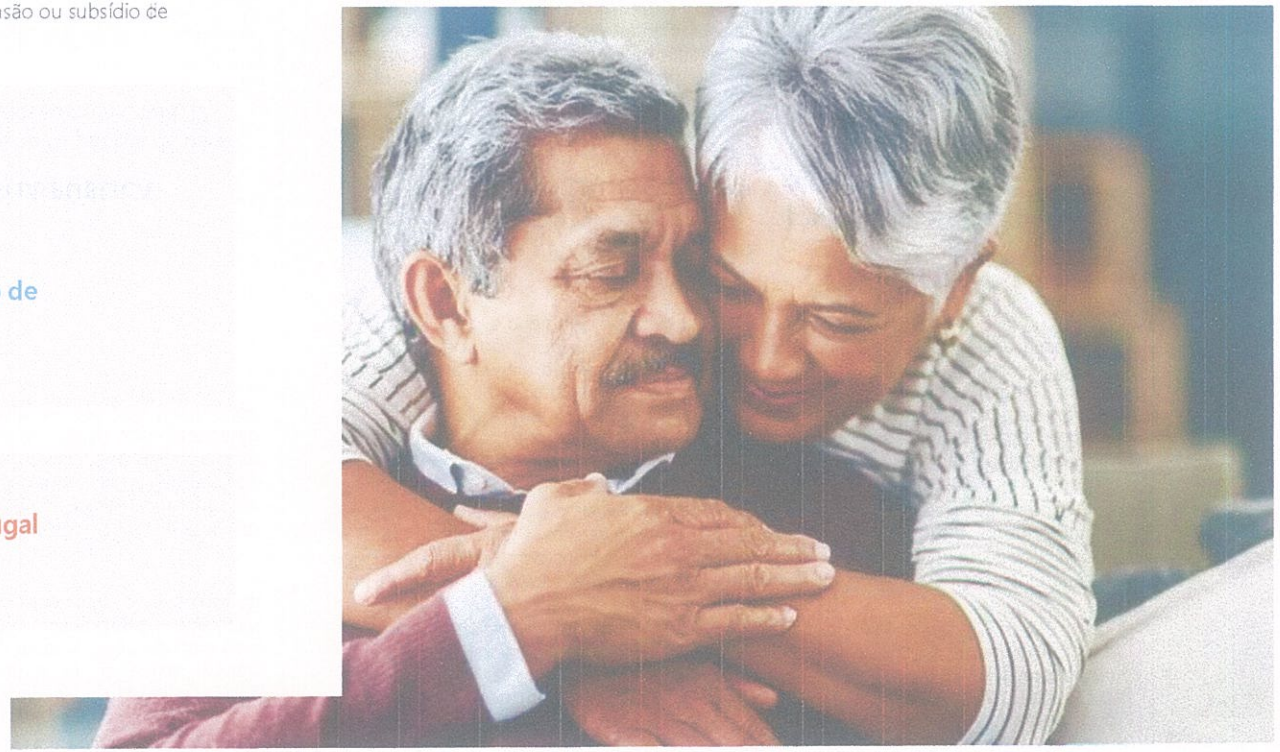
1,6 MM clientes com subsídio de desemprego (≈1.200 MM€)

0,2 MM clientes com pensão domiciliada em Portugal (≈140 MM€)

[1] Inclui a contribuição da SegurCaixa Adeslas.

#COM OS QUE CUIDAM DE NÓS

> **Proteção aos profissionais de saúde:** com o objetivo de ajudar a proteger a saúde daqueles que mais lutam por toda a sociedade nesta pandemia, a VidaCaixa participou na criação de um fundo solidário setorial de mais de 37 milhões de euros para acompanhar o pessoal médico do nosso país. O fundo, com o qual colaboram mais de cem seguradoras, permite oferecer um seguro de vida e internamento a 700.000 médicos, enfermeiros, auxiliares de enfermaria, vigilantes e pessoal de ambulâncias e lares que trabalham na luta contra o Coronavírus. Nesse sentido, contribuiu-se para esta iniciativa com um total de 8,5 milhões de euros. [1]



392

Continuar a oferecer um **serviço vital**

Manter sempre a continuidade do negócio, oferecendo aos clientes os serviços financeiros e de seguradoras essenciais ao dia-a-dia com os padrões máximos de segurança para todos, foi uma prioridade para o CaixaBank.

O CaixaBank entende a inclusão financeira, um pilar da sua banca responsável, também como um compromisso de estar próximo dos clientes, com um serviço bancário próximo e acessível. A aposta feita na multicanalidade nos últimos anos foi um fator determinante para um progresso positivo do negócio neste período de restrições à mobilidade.

Rede de **balcões**

O CaixaBank manteve, em média, à volta de 90% dos balcões abertos entre os meses de março e junho de 2020. As percentagens mais elevadas de balcões encerrados centram-se em cerca de 15% entre a terceira semana de março e a segunda de abril.

Os multibancos mantiveram-se ativos a 100%, incluindo aqueles pertencentes a balcões que estiveram encerrados durante algum tempo. O CaixaBank aliou-se igualmente às entidades integradas na Confederação Espanhola de Caixas de Poupança (CECA) para não cobrar comissões nos multibancos durante o estado de alerta.

A partir de 16 de março, a rede BPI começou a operar com acesso limitado na área de serviço. O BPI assegurou-se de que durante o período do estado de alerta mais de 86% dos seus balcões *retail* e *premier* se mantivessem abertos, ultrapassando os 94% dos princípios de junho (99% em finais de 2020) e 100% dos centros corporativos.



A digitalização, chave

No sentido de evitar deslocações desnecessárias e para proteger a saúde de clientes e funcionários, promoveu-se a utilização de canais digitais, atualizando e reforçando os processos principais, e aumentou-se as capacidades de trabalho remoto e a contratação de novos produtos e serviços.

Destaca-se a possibilidade de efetuar os pedidos de moratórias de crédito através do CaixaBank Now, BPI Net e BPI Net Empresas.

Outro exemplo é o aumento do número de operações ligadas a produtos da VidaCaixa disponíveis nos canais digitais. Durante a crise da Covid-19 pensou-se na possibilidade de realizar uma petição online de resgate de planos (PPI, PPA, EPSV e PPE) dando resposta à nova contingência temporária de resgate destes produtos aprovada pelo Governo para todas aquelas pessoas que se viram economicamente afetadas pela crise de saúde. Da mesma forma facilitaram-se os resgates parciais e totais não presenciais para seguros de poupança geridos.

O crescimento alcançado durante este primeiro semestre de 2020 consolidou o CaixaBank como a entidade financeira líder na banca digital em Espanha.

Além disso, aumentou o montante de vinte para cinquenta euros para não ser necessário introduzir o PIN nos pagamentos por cartão, evitando qualquer contacto com superfícies físicas graças à tecnologia *contactless*.

Contact Center Clientes (CCC)

Durante a situação excecional derivada da Covid-19, os serviços não presenciais que o Grupo coloca à disposição dos clientes assumiram especial relevância. O CaixaBank reforçou estes serviços, aumentando o número de agentes e realocando recursos.

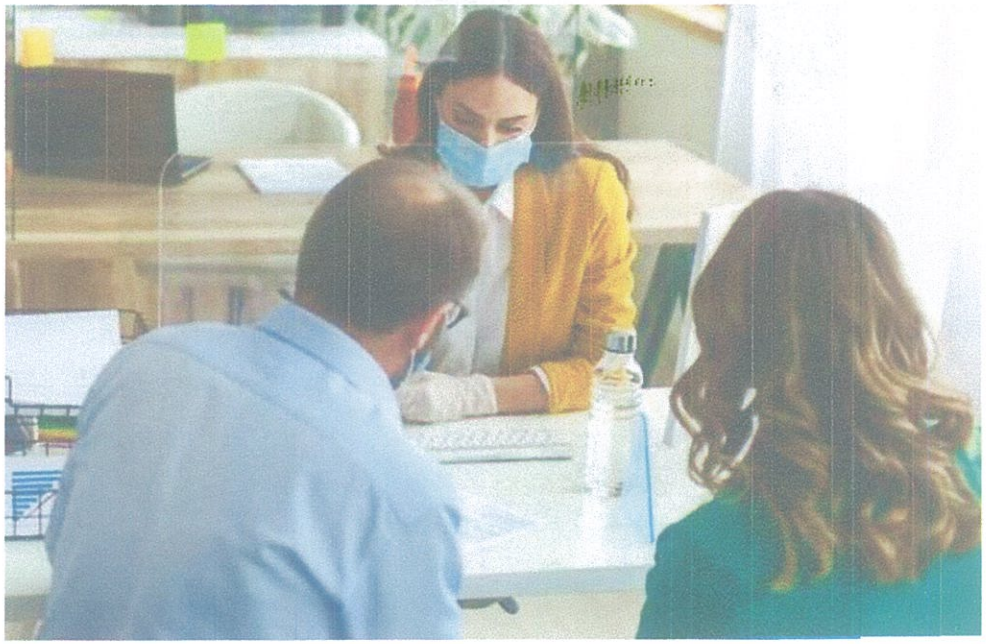
Os assistentes virtuais que o CaixaBank desenvolveu nos últimos anos para responder, de forma totalmente automática, às questões dos clientes (bots) foram um elemento fulcral para poder lidar com um volume mais elevado de clientes, melhorando e flexibilizando o serviço.

+51% de contactos recebidos, em relação a 2019

Foco na **cibersegurança**

A situação provocada pela Covid-19 levou a que o Caixabank desse prioridade a alguns aspetos relativamente à cibersegurança, entre outros, destacamos:

- Dar resposta às necessidades de trabalho remoto em massa, adaptando os níveis de segurança às novas exigências, e fazendo um uso intensivo das ferramentas colaborativas.
- Melhorar os controlos de monitorização e de proteção contra campanhas de *phishing* (correios eletrónicos maliciosos) baseadas na Covid-19, uma temática utilizada pelos atacantes externos para comprometer a segurança dos sistemas das empresas no mundo inteiro.
- Adaptar os controlos de segurança para mitigar o impacto do aumento de *malware* que infetava computadores de clientes com o objetivo de cometer fraude, particularmente malware do tipo RAT (Remote Acess Trojan), que permitem o controlo remoto dos computadores dos clientes.



394

Responsabilidade com as pessoas que compõem o CaixaBank

Medidas de **segurança e saúde**

A atual evolução da crise de saúde obriga a adaptar e materializar rapidamente as medidas adotadas para a adaptação à situação de mudança epidemiológica e uma diversidade de regulamentação normativa de cariz regional e local.

É da responsabilidade das empresas avaliar o risco de exposição do seu pessoal nas tarefas que desempenham e seguir as orientações e recomendações emitidas pelas autoridades de saúde com o objetivo principal de evitar contágios, tendo em conta a **consideração do CaixaBank como essencial.**

Previamente à adoção de medidas preventivas, a Entidade realizou uma **avaliação de riscos específica acerca da Covid-19 que determina que existe uma *baixa probabilidade de exposição.*** Esta avaliação está em constante revisão. Elaborou-se igualmente um protocolo para identificar e gerir as situações de contágio ou contacto com casos positivos que possam surgir, tanto em ambiente laboral como pessoal, o qual é atualizado constantemente em função dos critérios das autoridades de saúde e das medidas preventivas estipuladas a todo o momento pelo serviço de prevenção do CaixaBank.

Por último, foi também elaborado um protocolo de retorna da atividade presencial que reúne a totalidade das medidas estipuladas para minimizar o perigo de contacto nos nossos locais de trabalho, igualmente em avaliação constante e atualização em virtude do contexto epidemiológico, as regras sanitárias e a norma de aplicação.

No que lhe concerne, o BPI também está representado no Comité de Acompanhamento de Continuidade de Negócio, pelo que as medidas aplicadas em Portugal são homogéneas

Medidas organizacionais

Introduzidas de forma gradual para reduzir o contacto do pessoal com terceiros, procurando que se mantenha sempre a distância de segurança:

- Realiza-se a **coordenação de atividades empresariais** (CAE) referente à prevenção da Covid-19, tanto com fornecedores como no caso de edifícios corporativos locados ou partilhados com outras empresas.
- **Relativamente às viagens, aplica-se o critério de restrição à mobilidade, exceto em casos essenciais** tendo sempre em conta as restrições estabelecidas pelas autoridades competentes.
- **Suspensão temporária de eventos e atividades.**
- **Restrição das reuniões presenciais,** exceto as estritamente necessárias com limite de lotação (máximo de 6 pessoas atualmente).
- **Aumento da preferência pela videochamada e outras ferramentas colaborativas** no sentido de evitar deslocações. Caso seja necessário realizar reuniões presenciais, se ocorrem em espaços fechados, como numa sala de reuniões ou ***Team Room***, não podem superar o limite de lotação especificado em cada momento.
- **Trabalho remoto nos Serviços Corporativos e Territoriais** em percentagens diferentes de presença, em função da situação epidemiológica e normativa de cada região autónoma.
- Em edifícios corporativos e centros inTouch a entrada/saída efetua-se de forma gradual e os pontos de entrada/saída do edifício são limitados em função do tamanho, ocupação e fluxos de entrada.

Em particular, nos escritórios Store e Allin One definiram-se medidas em conformidade com uma maior organização e planificação das visitas e tarefas para uma atribuição de locais de trabalho e evitar rotações e partilha de espaços.

- **Limite da capacidade de clientes nos balcões,** a entrada dos clientes efetua-se de forma gradual e o tempo do cliente na loja limita-se ao indispensável. As áreas 24h destinam-se ao uso exclusivo de pessoas que utilizam o serviço dos caixas. No geral, a gestão de numerário é realizada através dos caixas. Além disso, marca-se o piso com vinil os limites que o cliente não pode ultrapassar (para assegurar o distanciamento)
- **Atendimento preferencialmente por marcação prévia ao grupo de clientes com mais de 65 anos.**
- Todos os postos de atendimento ao público dispõem de **telas de proteção nas mesas.**
- **Distanciamento social entre os postos de trabalho.** Em caso de não ser possível garantir este distanciamento instalar-se-á uma tela de proteção.
- **Implantação de um sistema de mesas limpas,** ao fim do dia, as mesas devem ficar vazias. Quando um colaborador assume um posto não será permitido mudar de localização.
- Evita-se a partilha de ferramentas e equipamentos de trabalho, bem como a circulação entre escritórios.
- Caso as autoridades de saúde estabeleçam restrições à mobilidade e na restauração, aconselha-se flexibilidade no horário de entrada e saída e em alguns casos o teletrabalho.

Medidas de higiene

Direcionados tanto à higiene pessoal como à limpeza do ambiente e dos espaços:

- O CaixaBank dispõe de um recipiente à entrada de todos os edifícios para eliminação de resíduos, **tendo-se igualmente distribuído gel hidroalcoólico por vários pontos do local de trabalho.**
- **Intensificou-se a limpeza nas superfícies de contacto mais frequentes** utilizando produtos de limpeza que seguem o critério de adequação indicado pelas autoridades sanitárias e aplicando um protocolo de utilização para minimizar o risco do aplicador.
- Juntamente com o serviço normal de limpeza do espaço, está disponível um kit de limpeza desinfetante para uso dos colaboradores que o desejarem.
- Quando se torna conhecimento de um caso de Covid-19 num dos locais de trabalho, procede-se à sua desinfeção e limpeza (segundo protocolo específico). O Serviço Conjunto de Prevenção valoriza a adequação das atividades efetuadas e elabora um relatório de retoma da atividade.
- Com relação ao uso de **equipamentos de proteção individual, a Entidade segue as diretrizes das autoridades competentes,** em conformidade com um cenário de *probabilidade baixa de exposição*. Seguindo as recomendações das autoridades sanitárias, utiliza-se:
  - **Luvas:** recomendável durante o manuseamento de numerário e reposição de caixas. Deve-se dar prioridade à limpeza e desinfeção das mãos. Nos casos em que a operação do cliente requeira uma assinatura digital, dotar-se-á o escritório com luvas de plástico de utilização única para que os clientes não tenham contacto físico com a equipa nem com a caneta ótica.
  - **Máscaras:** Na rede de escritórios deve sempre utilizar-se máscara do tipo cirúrgico ou higiénica. Em caso de atendimento a clientes nos multibancos, utiliza-se máscara FFP2 ou similar. Em edifícios corporativos e centros InTouch oferecer-se-á à equipa máscaras do tipo cirúrgico ou higiénicas para que sejam utilizadas em todos os lugares de trabalho, à exceção do seu posto de trabalho, a menos que neste último caso não se possa manter o distanciamento social estabelecido (ainda que o seu uso continua a ser recomendado em todas as situações)

São realizadas campanhas específicas, atendendo às recomendações das autoridades sanitárias, com o objetivo de garantir condições no ambiente interior dos locais de trabalho. Sempre que possível, reduz-se a recirculação, aumenta-se a renovação do ar, e aumenta-se a frequência de limpeza ou substituição de grelhas, difusores, filtros e baterias dos sistemas de climatização. Além disso, a qualidade do ar interior dos centros é verificada periodicamente.

Medidas informativas

Dirigidas a todos os colaboradores em relação aos riscos aos quais estão expostos ao realizarem as suas tarefas habituais nesta situação de exceção, assim como as medidas preventivas específicas que devem ser aplicadas:

- Reuniu-se **material informativo disponível na intranet corporativa** que inclui, entre outros, os protocolos de gestão, as recomendações sobre a limpeza de mãos, questionário de autoanálise acerca do ambiente de trabalho remoto, recomendações ergonómicas para trabalhar de forma saudável e para a prevenção psicossocial e emocional.
- **Realização de um curso de caráter obrigatório para toda a equipa** acerca das medidas preventivas a adotar contra a Covid-19 na plataforma de aprendizagem online Virtaula.
- A informação é transmitida aos clientes com cartazes informativos na entrada dos balcões, mostrando as medidas que devem seguir, sendo-lhes recomendado a utilização preferencial dos canais eletrónicos criados para evitar deslocações desnecessárias aos balcões.
- Foram mantidas reuniões com alguma frequência com a representação legal dos trabalhadores para consulta e comunicação de todas as abordagens, protocolos e ações nesta matéria.



396



Medidas de controlo de contágio

- **Recomendação ao pessoal de realizar um controlo diário da temperatura e**, no caso de ter mais de 37,5 graus, de não se deslocar ao local de trabalho.
- Em caso de apresentar algum sintoma compatível com Covid-19, o colaborador deverá permanecer em sua casa e contactar os serviços de saúde pública, assim como o seu Manager e RH para controlar os possíveis contactos.
- Através da Vigilância de Saúde, realizam-se **testes aos funcionários que apresentem sintomas compatíveis com a Covid-19** assim como aos seus contactos mais próximos. Em estabelecimentos de maior dimensão, o perímetro de testes é a todos os funcionários, mesmo que não sejam de contacto próximo.
- Realização de teste de rastreio aos colaboradores que tenham estado em contacto com um caso positivo também fora do ambiente laboral.
- Realização de um **teste antes da entrada e de forma recorrente nos Edifícios Corporativos e centros InTouch** ou, na sua falta, apresenta-se uma declaração de acordo com as normas de atuação estabelecidas e em como não têm sintomas compatíveis com a Covid-19 e não tiveram contacto com pessoas que tenham sido diagnosticadas, assim como o compromisso de comunicar aos Recursos Humanos qualquer alteração que se produza. Em relação aos outros centros da Rede (balcões) estabeleceu-se um plano de testes para abranger todos os centros. Em paralelo, realizam-se campanhas específicas de testagem em territórios que apresentam uma taxa elevada de transmissão comunitária. O tipo de teste utilizado varia consoante as necessidades concretas, podendo ser PCR, de antigénio ou serológico. Atualmente está a realizar-se uma prova piloto de teste de antigénios através da recolha de uma amostra de saliva.

Adicionalmente, foi lançada a aplicação COVID-Pass no smartphone corporativo para a gestão interna da Covid-19. Com esta aplicação, pode-se receber notificações adaptadas a cada colaborador para que se mantenha atualizado, e permite assegurar um acompanhamento do estado de saúde de todos os profissionais em relação à Covid-19.

Em caso de surto num local de trabalho (3 casos positivos ou mais) aplica-se um método que reúne a análise das causas, prevenção da transmissão epidemiológica (afastamento preventivo e programação teste) e revisão das medidas de prevenção no local.

Medidas de acompanhamento, aconselhamento ou auxílio aos funcionários:

Dentro da equipa do CaixaBank existem colaboradores com patologias anteriores que os tornam especialmente sensíveis à Covid-19. A gestão deste grupo será coordenada através do Serviço de Vigilância da Saúde, a qual, segundo decisão médica, obedecerá sempre àquilo que as autoridades competentes determinarem.

O Serviço de Vigilância da Saúde efetua igualmente um acompanhamento médico das pessoas pertencentes aos seguintes grupos:

- Pessoas que tenham tido contacto direto com casos confirmados.
- Pessoas que são casos confirmados de infeção.

Este acompanhamento permite controlar o estado do colaborador, auxiliá-lo e facilitar os conselhos médicos respetivos.

É proporcionado **cuidado médico, psicológico e apoio emocional a toda a equipa através dum serviço de acompanhamento médico e psicológico telefónico, gratuito, ilimitado e anónimo** para controlar e ajudar a resolver dúvidas ou preocupações que possam surgir.

Trabalho à distância e progresso do regresso ao trabalho presencial

O CaixaBank facilitou e potenciou o trabalho remoto da equipa nos Serviços Corporativos e Territoriais desde o início do estado de alerta, com especial incidência durante o período de confinamento, com o objetivo de proteger a saúde dos colaboradores e garantir a continuidade do negócio nas melhores condições possíveis, à exceção da equipa crítica ou equipas que não podiam realizar o seu trabalho por questões técnicas.

A desaceleração da atividade presencial nos Serviços Corporativos e Territoriais realizou-se após a implementação das medidas de prevenção reunidas no protocolo definido para tal efeito, realizando sempre os ajustes necessários em função da pandemia e das recomendações das autoridades sanitárias. Dado que desde o início da Pandemia o setor financeiro foi considerado como serviço essencial e que por isso devíamos manter a rede de balcões aberta, estabeleceu-se um plano de turnos mediante o qual parte da equipa trabalhou remotamente.

Além disso, por uma questão de organização, encerraram-se alguns balcões e, para amenizar o impacto na rede, criaram-se HUBs de suporte à distância dos balcões. À medida que a evolução da pandemia foi melhorando, houve uma adaptação até atingir os 75% e os 100% de presença física.

Atualmente, efetua-se uma revisão contínua dos protocolos de gestão e prevenção fazendo-se os ajustes necessários de acordo com as restrições e as recomendações das autoridades competentes.



Conciliação e flexibilidade

Os momentos vitais são considerados como uma experiência diferente por parte dos colaboradores do CaixaBank e destaca-se em especial a adaptação às situações pessoais e o suporte e o apoio institucional nos momentos em que é necessário. Esta perceção é motivada por um grande conjunto de medidas que a Entidade coloca à disposição de toda a equipa e que são designadas para ajudar a conciliar a vida profissional com a pessoal.

Perante o contexto de pandemia, foram adotadas medidas de conciliação para somar às já existentes consoante as condições de organização do local de trabalho em que se está inserido e para os colaboradores que não puderam usufruir das férias anuais acumuladas por não terem sido expiradas.

Licença remunerada recuperável

Pode-se solicitar, por escrito e mediante justificação, uma licença remunerada, recuperável, por dias completos, e limitada a 100 horas.

Aumento da licença legalmente prevista por cuidado de menor

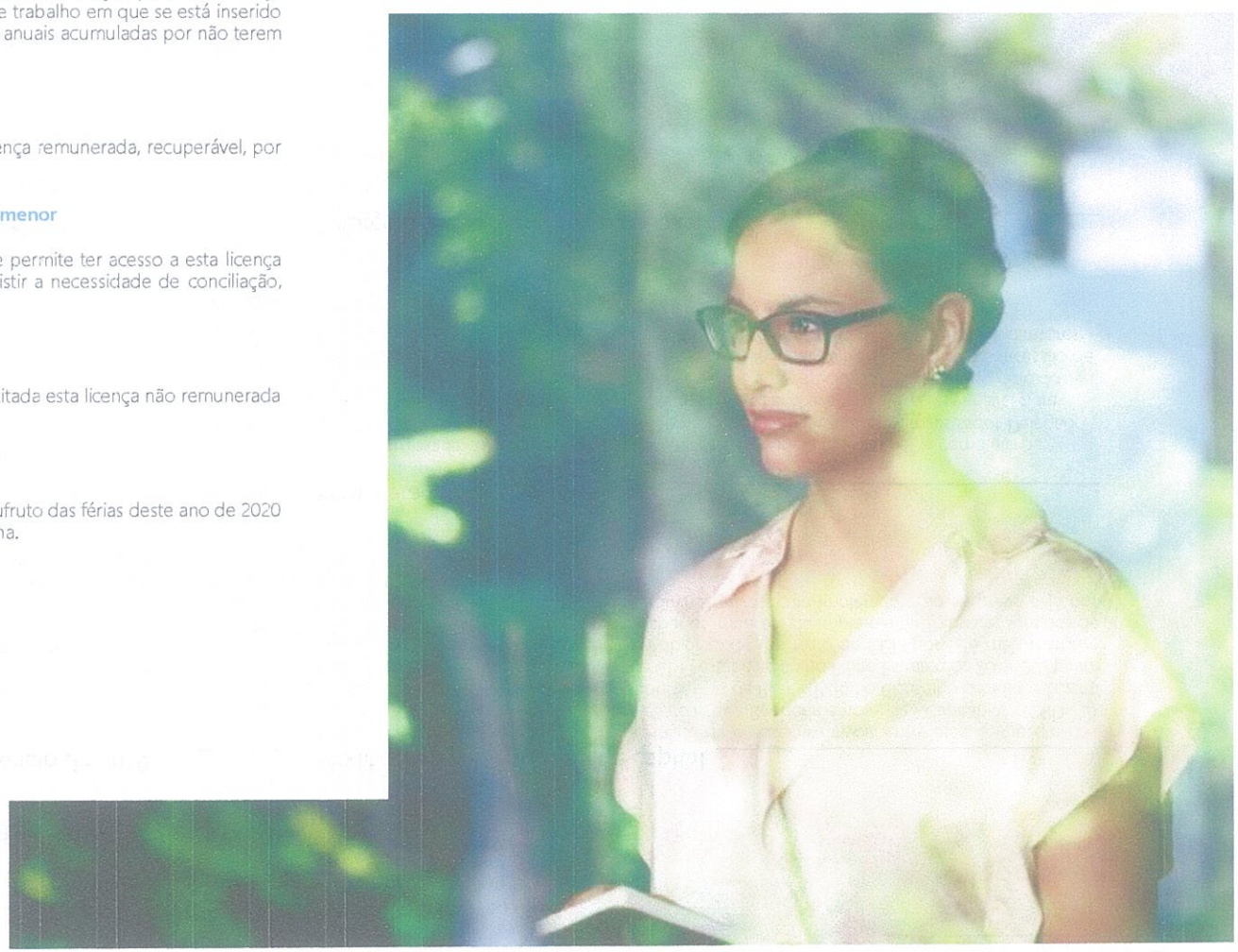
Em regime de exceção, aumentou-se a idade do menor que permite ter acesso a esta licença até aos 14 anos. Quando o menor cumprir 14 anos, se persistir a necessidade de conciliação, deve sempre recorrer-se a outras medidas vigentes.

Licença não remunerada

Para necessidades especiais ligadas à Covid-19, pode ser solicitada esta licença não remunerada e sujeita a concessão, até três meses.

Férias 2020

Para ajudar a conciliar a vida pessoal com a profissional, o usufruto das férias deste ano de 2020 não se limita aos três períodos definidos pela normativa interna.



Reforço da solidez financeira da Entidade

Modificação da **aplicação do resultado do exercício de 2019**

Com o objetivo de adaptar a posição do banco à nova realidade, o Conselho de Administração, na reunião de 26 de março de 2020, optou por considerar sem efeitos a proposta de aplicação do resultado do exercício encerrado a 31 de dezembro de 2019 que o Conselho de Administração tinha proposto a 20 de fevereiro de 2020, que está inserido nas contas individuais e consolidadas do CaixaBank correspondentes ao exercício social encerrado a 31 de dezembro de 2019. Esta proposta contemplava o pagamento de um dividendo de 0,15 euros/ação que estava de acordo com a Política de Dividendos do CaixaBank e com o Plano Estratégico 2019-2021 que previam a distribuição de um montante em dinheiro superior a 50% do lucro líquido consolidado.

No âmbito das medidas adotadas como consequência da situação gerada pela Covid-19, e numa altura de cautela e responsabilidade social, o Conselho de Administração, na mesma sessão de 26 de março de 2020, decidiu reduzir o montante do dividendo de 0,15 para 0,07 euros por ação, o que prevê um *pay-out* de 24,6%. O dividendo foi pago a 15 de abril relativamente aos lucros de 2019, sendo esta a única remuneração prevista para o acionista no que corresponde ao exercício de 2019.

Valor total para pagamento (€)	2.073.521.148
Dividendos provisórios (abril 2020)	418.445.322
Para reservas voluntárias	1.655.075.826

0,07 €/ação
Remuneração ao acionista correspondente a 2019

3,33 %
Rentabilidade por dividendo
(sobre cotação a 31.12.20)

A 28 de janeiro de 2021, o Conselho de Administração deixou sem efeito a política anterior de 2020 de destinar pelo menos um resultado superior a 50% do lucro líquido consolidado em dividendos e anunciou que a que corresponde a 2021 e daí por diante, será tornada pública no momento mais adequado, mas nunca antes da fusão com a Bankia, pois deve ser formulada pelo novo Conselho após revisão e aprovação do orçamento de 2021.

Modificação dos **objetivos de capital**

Após o estudo de novos aspetos regulamentares e administrativos, entre eles, o impacto das normas estabelecidas pela Direção acerca de Requerimentos de Capital V (CRD V) correspondente à composição dos Requerimentos de Pilar 2(P2R) ; o Conselho decidiu reduzir a 11,5% o objetivo de rácio de solvabilidade CET1 estabelecido no Plano Estratégico 2019-2021 para dezembro de 2021, ficando sem efeito o objetivo de um rácio de CET1 por 12% mais margem adicional ("buffer") de 1% destinada a receber os impactos da implementação dos progressos de Basileia (Basileia IV) e outros impactos administrativos, cuja implementação se prevê seja por agora adiada.

Remuneração da **Alta Direção**

Em conformidade com o princípio de prudência na remuneração variável, e como ato de corresponsabilidade da Alta Direção do CaixaBank com a Entidade, o Administrador Delegado e os membros do Comité de Direção decidiram renunciar à sua remuneração variável para 2020, tanto no que se refere ao bónus anual, como à sua participação no segundo ciclo do Plano de Incentivos a Longo Prazo de 2020. Decidiu-se igualmente não propor a concessão de ações para este segundo ciclo do Plano de Incentivos a Longo Prazo para outros 78 diretores incluídos no referido plano.

Reforço **provisões por risco de crédito**

O CaixaBank reforçou as provisões por risco de crédito com uma provisão extraordinária de 1.252 MM€, antecipando impactos futuros da Covid-19.

Ação social - Medidas específicas Covid-19

O CaixaBank atuou sempre de acordo com as urgências sociais e distribuindo recursos para ajudar a aliviar as dificuldades dos grupos mais vulneráveis. As seguintes ações foram realizadas nos momentos de maior incidência da Covid-19:

> **Obra Social Descentralizada:** canalização de fundos para necessidades urgentes: **9,2 MM€ em 1.682 ações sociais**, destacando:



> **NenhumaFamíliaSemAlimentos (iniciativa por parte dos Bancos de Alimentação):** 2,3 MM€ arrecadados e 1 MM€ oferecido pela Fundação Bancária "la Caixa".

> **Novas atividades online da Associação de Voluntários do CaixaBank:** mais de 400 atividades com mais de 1.600 voluntários inscritos.

> **Mais de 192 mil chamadas telefónicas** solidárias para clientes maiores de 75 anos.

> **Distribuição de mais de 2.400 tablets**, a mais de 700 entidades, que acolhem pessoas vulneráveis, em colaboração com a Samsung Espanha.

> **ReUtiliza-me:** 14 donativos a 13 entidades diferentes por parte de 5 empresas clientes do Caixabank que doaram roupa, material de higiene e material de lazer a hospitais.

> **ComAsNossasTradições:** comunicação de caráter social para acompanhar os nossos clientes nas principais festividades que se celebram de una forma diferente devido à pandemia.

Para mais detalhes consultar secção de **Ação Social**

BPI

A colaboração entre o BPI e a Fundação Bancária "la Caixa" reforçou a ação neste período no sentido de dar resposta à emergência sanitária e social derivadas da Covid-19 através das seguintes ações:

> **Rede de emergência alimentar:** em colaboração com a RTP (Rádio e Televisão de Portugal) a sociedade mobilizou-se para apoiar a Rede de emergência alimentar. **Doaram-se 1,7 MM€.**

> **Doação de 526 tablets:** num trabalho conjunto com o Ministério da Saúde facilitou-se a comunicação entre pacientes e familiares.

> **1,8 MM€ para projetos de inovação ligados à Covid-19**, conseguidos através do concurso expresso CaixaImpulse.

> **Apoio ao desenvolvimento do respirador pulmonar português** no CEiiA-*Center for Engineering and Product Development*, com a doação **de 300 mil euros.**

> **Adaptaram-se os Prémios "BPI la Caixa"** para apoiar os grupos mais afetados pela Covid-19, atribuídos a 5 entidades sociais, com uma **doação total de 3,75 MM€.**

> **Apoio aos artistas com a iniciativa** *Portugal #EntraEmCena*. A criação deste *marketplace* digital, em colaboração com o Ministério da Cultura, permite aos artistas lançar ideias e obter investimento.





02 Linhas **Estratégicas**

Contexto e perspetivas 2021_140
Oferecer a melhor **experiência ao cliente**_150
Soluções para clientes_151
Experiência de cliente e qualidade_163
Acelerar a transformação digital para ser mais eficientes e flexíveis_166
Cibersegurança_167
Tecnologia e digitalização_169
Potenciar uma cultura centrada nas **pessoas, ágil e colaborativa**_173
Plano de cultura corporativa_176
Diversidade e igualdade de oportunidades_181
Desenvolvimento profissional e compensação_189
Experiência do colaborador _193
Atingir uma rentabilidade atrativa, **mantendo a solidez financeira** _200
Evolução resultados e atividade_200
Liquidez e estrutura de financiamento_213
Gestão de Capital_214
Ratings_217
Política de dividendos_217
Ser uma referência na gestão responsável e no compromisso com a sociedade_218
Governação da Responsabilidade Corporativa _219
Diálogo com os Grupos de Interesse_228
Inclusão financeira_236
Investimento socialmente responsável_247
Estratégia ambiental_252
Ação social e voluntariado_270

Contexto económico e perspetivas 2021

Contexto económico

Evolução global e zona euro

Em 2020, a Covid-19, e as restrições à atividade necessárias para contê-la, invadiram o mundo numa recessão abrupta e generalizada (queda estimada do PIB mundial de 3,5%). O seu impacto económico notou-se fortemente ao longo do primeiro semestre do ano. Entre os emergentes, o PIB da China contraiu -10,0% intertrimestral no primeiro trimestre enquanto as economias avançadas sofreram graves declínios no segundo trimestre do ano: (EUA: -9,0% intertrimestral; Zona Euro: -11,8%; Japão: -8,2%; Reino Unido: -19,8%).

Após estas quedas, **o levantamento das restrições à circulação acionou uma reviravolta económica e, no terceiro trimestre, o PIB das principais economias mundiais disparou de forma notável (EUA: +7,4% intertrimestral; Zona Euro: +12,7%; Japão: +5,0%; Reino Unido: +15,5%).** No entanto, a atividade ainda se encontra longe de recuperar os seus níveis de pré-pandemia (a China é a exceção) e, de facto, os indicadores sugerem que a recuperação abrandou na fase final de 2020, à medida que aumentavam as infeções por Covid-19.

FORTE QUEDA DO PIB EM 2020

-3,5% (EST.)

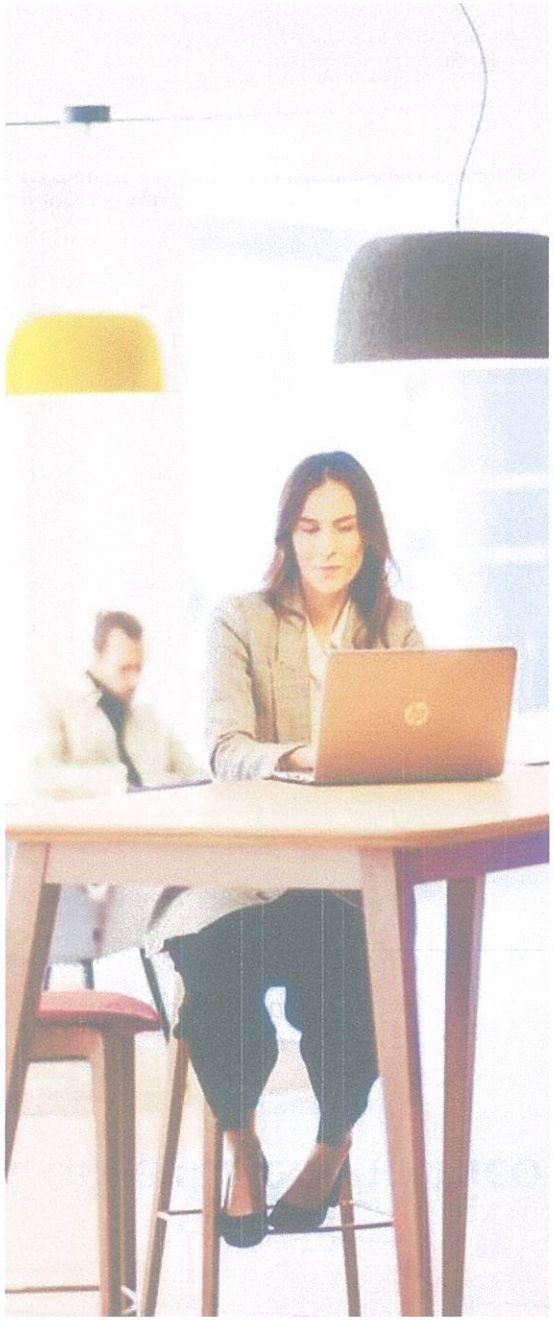
RECESSÃO ABRUPTA E GENERALIZADA DEVIDO À

COVID-19

RECUPERAÇÃO GLOBAL EM 2021

+5,5% (PREV.)

403



No entanto, **os novos surtos estão a ser enfrentados com medidas adequadas e a situação é diferente da vivida na primavera de 2020.** Mas espera-se que a economia global continue a funcionar num ambiente de grande incerteza.

A evolução da pandemia e os progressos médicos continuarão a ser o fator determinante no cenário dos próximos trimestres. Por um lado, a incerteza e as restrições à circulação que se forem tomando localmente face aos surtos influenciarão a capacidade de recuperação da atividade económica nos próximos meses. Por outro lado, **os últimos avanços médicos e, em particular, o desenvolvimento de vacinas com elevada eficácia, deveriam favorecer uma progressiva vacinação de segmentos importantes da população já na primeira metade de 2021,** o que ajudaria a uma melhoria do ânimo e daria tração à recuperação. Em consequência, prevê-se que em 2021 se produza um salto substancial da atividade económica (crescimento mundial de 5,5%).

Neste contexto, é bom relembrar que **todas as esferas da política económica reagiram com força a esta conjuntura em 2020.** No caso dos EUA, as medidas foram muito importantes tanto no plano fiscal como no monetário, duas áreas que continuarão ativas nos próximos trimestres.

Concretamente, após cortes agressivos até 0,00%-0,25% e o lançamento de um amplo leque de medidas (destacam-se, em particular, as elevadas compras de ativos), em agosto **a Fed assinalou que manterá uma política de acomodação durante um período de tempo prolongado** (até que a economia consolide a sua reativação). De facto, alterou a sua atitude estratégica e indicou que, no futuro, suportará temporariamente inflações superiores a 2%.

Na zona euro, após uma recuperação notável da atividade no terceiro trimestre, os últimos dados confirmam um desempenho negativo no quarto trimestre, mas sem chegar a comprometer a melhoria do crescimento nos próximos trimestres, mesmo com diferenças assinaláveis entre países. As economias com menor incidência de pandemia, estrutura económica menos sensível às restrições de mobilidade e/ou com uma maior capacidade de ação na política fiscal resistirão melhor à conjuntura.

> Os últimos avanços médicos, e em particular, o desenvolvimento de vacinas com elevada eficácia, deveriam **favorecer uma progressiva vacinação de segmentos importantes da população já na primeira metade de 2021,** o que ajudaria a uma melhoria do ânimo e daria tração à recuperação.

Perante o impacto diferenciado entre países, **destaca-se a aprovação do Plano de Recuperação proposto pela Comissão Europeia (chamado NGEU, Next Generation EU), que levará a uma recuperação simultânea a nível europeu.** Os fundos (360.000 milhões de euros em empréstimos e 390.000 milhões de euros em transferências) representam uma quantia importante para apoiar a recuperação a curto prazo. Além disso, o Plano oferece aliciantes para transformar e modernizar as economias (com foco nas transições tecnológicas e ambientais) e contém elementos (como a emissão de dívida comunitária em volumes significativos) que poderiam assentar bases para um passo em frente em termos de construção europeia.

Evolução Espanha e Portugal

Espanha

A economia espanhola deveria seguir uma dinâmica semelhante à europeia, mesmo que setores importantes especialmente ligados às restrições de circulação inclua descidas um pouco mais fortes da atividade no nosso país (o setor turístico representa 12,3% do PIB e, no seu conjunto, setores como a restauração e a hotelaria, o comércio e o ócio ou os transportes, entre outros, representam à volta de 25% do PIB).

Em 2020 no seu conjunto, o PIB contraiu 11%. **Espera-se que a recuperação que começou em meados deste ano ganhe tração em 2021,** com uma recuperação de 6%. Para isso contribuíram as medidas de incentivo fiscal, tanto domésticas como comunitárias e o controlo da epidemia graças à disponibilidade de várias vacinas.

> Espera-se que **a recuperação que começou em meados deste ano ganhe tração em 2021,** com uma recuperação de 6%

Portugal

Portugal, também com um peso importante do turismo (que ultrapassa 14% do PIB) enfrenta um cenário semelhante ao de Espanha. Devido às dificuldades do turismo e com um restabelecimento gradual da atividade, a redução do PIB em 2020 é de - 7,6%, registo ao qual se seguirá uma recuperação de cerca de 5% em 2021.



Este cenário está sujeito a um grau elevado de incerteza, especialmente no que diz respeito à evolução da pandemia e aos progressos médicos que devem contribuir para o seu controlo, assim como à implementação do plano de recuperação europeu. Por um lado, um desenvolvimento rápido de vacinas altamente eficazes e uma implementação ágil do NGEU ajudariam à recuperação económica e a reduzir danos no tecido produtivo. Por outro, não se pode pôr de parte a possibilidade, especialmente a curto prazo, de que a evolução da pandemia obrigue a endurecer as restrições à circulação.

Contexto regulatório

O CaixaBank partilha com as autoridades públicas as suas opiniões sobre os processos regulatórios através de papéis de posição e documentos de análise de impacto, seja a pedido delas ou por iniciativa própria.

As ações de *public policy* do CaixaBank têm um foco amplo destinado, em última instância, a favorecer o desenvolvimento e o crescimento dos territórios nos quais está presente. Em particular destaca-se o apoio às iniciativas regulatórias que reforçam a estabilidade financeira e apoiam o bom funcionamento do setor bancário europeu, com destaque para as que ajudem a fortalecer a União Bancária, promovendo o desenvolvimento de um quadro de resolução efetivo e o estabelecimento de um fundo comum de garantia de depósitos. Além disso, o CaixaBank favorece um quadro regulamentar para as finanças sustentáveis, com o objetivo de cumprir com a Agenda 2030 para o desenvolvimento sustentável e o Acordo de Paris acerca das alterações climáticas. Outras atividades realizadas estão relacionadas com a promoção da transformação digital, a melhoria da transparência e a proteção do consumidor.

O CaixaBank não contrata serviços directos de lobbying ou representação de interesses para tomar uma posição perante as autoridades, mas normalmente partilha as suas opiniões através de diferentes associações para tentar chegar a um consenso sobre a posição do sector, sem prejuízo do facto de, em casos específicos, transmitir as suas próprias mensagens directamente aos reguladores e às autoridades públicas.

O **Comité de Regulação do CaixaBank** é o órgão responsável por decidir a estratégia regulamentar e a atitude perante as iniciativas regulamentares e legislativas. Baseia-se nos relatórios internos das propostas regulamentares para identificar possíveis efeitos não desejados ou impactos que possam não ser proporcionais ao objetivo regulatório. Assim que as propostas são analisadas, o Comité decide a estratégia regulamentar que será canalizada através das associações ou transmitida diretamente pela própria instituição.

A relação com os partidos políticos e as autoridades públicas depende do Código Ético e Princípios de Ação e à Política de Anticorrupção do CaixaBank, sendo estes dois elementos essenciais na configuração da participação nos processos regulamentares.

O Código Ético e a Política de Anticorrupção do CaixaBank procuram assegurar tanto o cumprimento da legislação aplicável, como também o firme compromisso com os seus princípios éticos como signatários do Pacto Mundial das Nações Unidas. Isto reflete a sua forte determinação na luta contra a corrupção em todas as suas formas.

CaixaBank estabelece na secção 6 da sua política anticorrupção que as doações a partidos políticos e respetivas fundações são proibidas. O CaixaBank tem os controlos necessários para garantir que não são feitas doações a partidos políticos.

2,7 MM€
de contribuição a associações setoriais[1]

2,8 MM€
em 2019

[1]Principalmente CECA (1.169.971 €), IIIF (126.306 €) e ESBG-WSBI (112.101 €).



>> PRINCIPAIS INICIATIVAS ACOMPANHADAS PELO CAIXABANK DURANTE O EXERCÍCIO E COM INFLUÊNCIA SOBRE O GRUPO



Finanças sustentáveis

- Desenvolvimento da Regulamentação de divulgação em matéria de sustentabilidade para o setor
- Consulta CE Diretiva sobre divulgação de informação não financeira
- Regulamento sobre o estabelecimento de um enquadramento para facilitar os investimentos sustentáveis.
- Atos Delegados inclusão de critérios ESG em MIFID, IDD, UCITs, AIFMD e Solvência II
- Guia BCE sobre riscos climáticose ambientais
- Consulta EBA sobre a Gestão e supervisão dos riscos ASG para as entidades de crédito e as empresas de serviços de investimento.

Fiscalidade

- Lei do Imposto sobre as Transações Financeiras

Inovação e digitalização

- Estratégia de Finanças Digitais
- Estratégia Europeia de Dados Comissão Europeia
- Regulamento sobre a resiliência operacional digital no setor financeiro
- Regulamento sobre mercados de criptoativos
- Regulamento da inteligência artificial responsável
- Regulamento dos serviços digitais e mercados digitais
- Relatório e consulta BCE sobre um Euro Digital

Estabilidade financeira e fortalecimento do setor financeiro

- Medidas de flexibilização em resposta à COVID-19, entre as quais se destacam:
  - *"Quick fix"* Regulamento de Requerimentos de Capital (CRR 2.5)
  - Orientações EBA sobre o tratamento regulatório das moratórias públicas e privadas.
- Normas Internacionais de Informação Financeira
- Regulamento de *Benchmarks*
- Orientações EBA sobre atribuição e seguimento de empréstimos.
- Guia BCE sobre operações de consolidação no setor bancário
- Plano de Ação CE da União de Mercados de Capitais
- Plano de Ação CE para enfrentar NPLs derivados da crise da Covid-19

Proteção ao consumidor e transparência

- Estratégia de pagamentos a retalho
- Real Decreto-Lei que transpõe a norma da UE sobre distribuição de seguros e em parte, a de planos e fundos de pensões de emprego
- Ordem para reforçar a proteção do crédito *revolving*



Contexto **social, tecnológico e competitivo**

Rentabilidade do negócio e solvência

A Covid-19 teve um impacto sem precedentes sobre a atividade económica. Neste contexto, a rentabilidade total do setor bancário europeu enfraqueceu de forma acentuada. Em particular, o ROE diminuiu em cerca de 3,2 pontos percentuais até situar-se em 2,5 no terceiro trimestre de 2020[1].

Por um lado, esta queda de rentabilidade do setor explica-se por uma menor capacidade para gerar receitas, como consequência dos menores taxas de juro e o decréscimo da atividade.

No caso do setor em Espanha, a margem de juros e as comissões foram particularmente afetadas, com quedas de cerca de 5%, numa base anual, no primeiro semestre de 2020.

Por outro lado, o aumento significativo das dotações para imparidade feitas pelas entidades - em antecipação do possível impacto negativo da pandemia na qualidade do crédito - contribuiu consideravelmente para a queda dos lucros do setor. Até agora a qualidade dos créditos manteve-se estável graças ao empurrão das medidas adotadas pelo Governo e o setor (moratórias, ERTEs e esquemas de garantias públicas), que atenuaram significativamente os efeitos da pandemia nos rendimentos das famílias e das empresas e evitaram um grande e súbito aumento do incumprimento de pagamento. Neste sentido, a velocidade de recuperação económica e a introdução de medidas de flexibilidade (tais como o alargamento do vencimento das linhas ICO) ajudaram a travar o eventual aumento do incumprimento. Entretanto, os maiores níveis de capital (em relação à crise de 2008-2014) oferecem ao setor bancário espanhol uma maior capacidade para absorver potenciais perdas, inclusive em cenários mais adversos.

No entanto, a expetativa de ressurgimento do incumprimento e a manutenção das taxas de juros em mínimos durante um período mais longo de tempo, fazem prever que a rentabilidade da banca se manterá oscilante nos próximos trimestres e a recuperar de forma gradual.

Este contexto de queda das receitas das entidades põe de lado a necessidade de realizar esforços adicionais para reduzir gastos de exploração e melhorar os níveis de eficácia do setor.

A expetativa de ressurgimento do incumprimento e a manutenção das taxas de juros em mínimos durante um período mais longo de tempo, **fazem prever que a rentabilidade da banca se manterá oscilante nos próximos trimestres e a recuperar de forma gradual.**



Ver secção **Alcançar uma rentabilidade atrativa, mantendo a solidez financeira**

[1] Dados da Autoridade Bancária Europeia.

Transformação **digital**

A digitalização recebeu um importante impulso com a crise de saúde e as medidas de restrição à circulação com um maior fluxo de utilização das ferramentas digitais e pelo progresso que trouxe em relação às necessidades de digitalização de processos e serviços.

No setor financeiro em particular, a digitalização está a tornar-se mais exigente no sentido de satisfazer os clientes e facilitando o aparecimento de novos concorrentes com modelos de negócio que se adaptam às novas tecnologias (*fintech* e *bigtech*). Por sua vez, o acesso aos dados e a capacidade para gerar valor a partir deles converteu-se numa importante fonte de vantagem competitiva.

Por outro lado, os padrões de pagamento estão em transformação. A redução na utilização de numerário em relação aos pagamentos eletrónicos acentuou-se. Além disso, a área dos pagamentos digitais também está a evoluir de um modelo dominado quase exclusivamente por sistemas de cartões (ligados a depósitos bancários) para um modelo mais misto no qual também participam as *fintech* e as *bigtech* (que começam a oferecer soluções de pagamento alternativas) e dentro do qual surgem novos tipos de dinheiro e formas de pagamento, como as *stablecoins*. Neste contexto, um grande número de bancos centrais está a estudar a emissão de dinheiro digital do Banco Central como complemento do numerário.

O CaixaBank abraça o desafio da digitalização com uma estratégia centrada na melhoria da experiência do cliente.

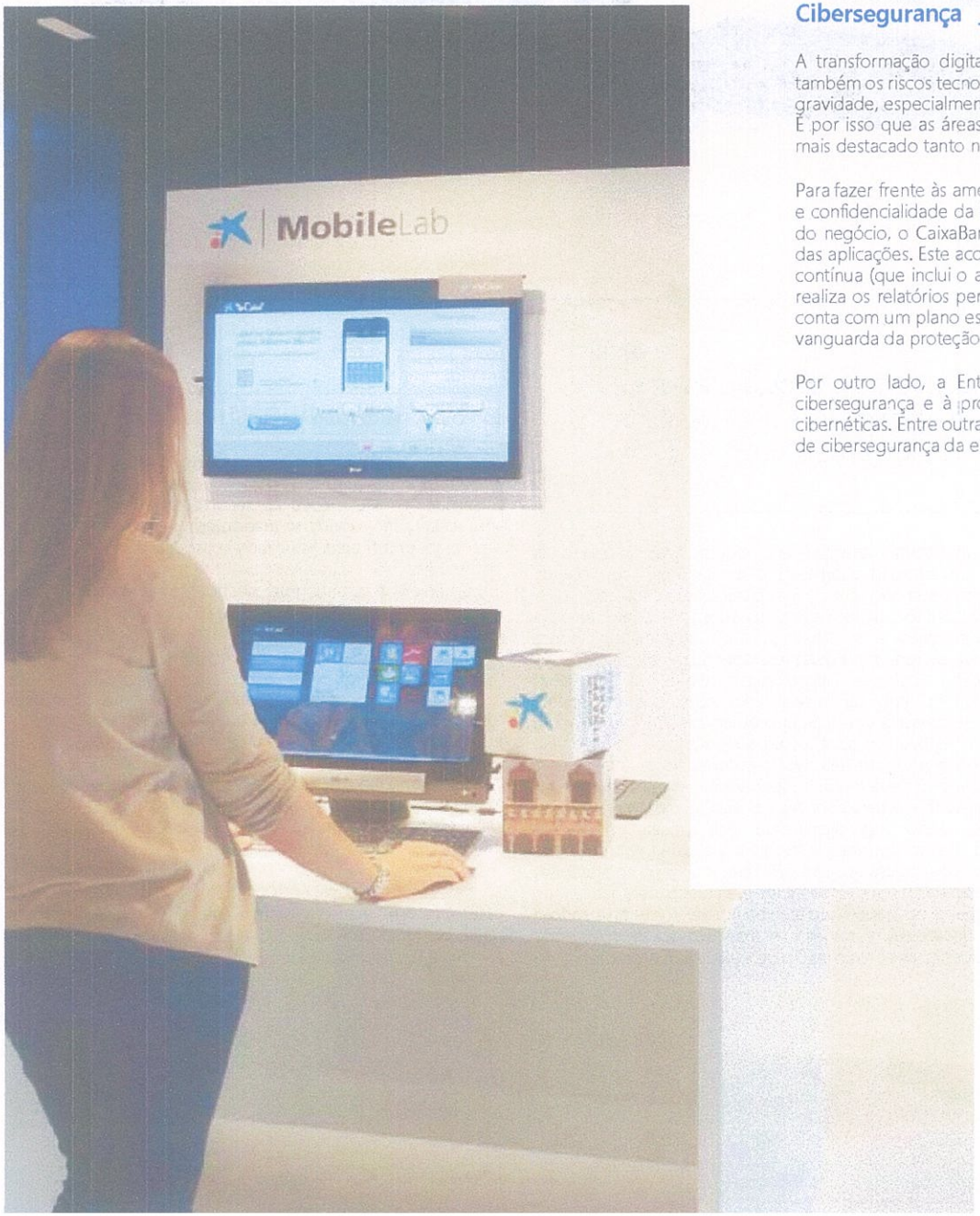
Neste sentido, a transformação digital oferece à Entidade novas oportunidades de conhecer os clientes e oferecer-lhes uma proposta de maior valor, mediante um modelo de atendimento omnicanal. Além disso, para dar resposta à mudança de hábitos resultante da crise de saúde, está a dar-se especial destaque às iniciativas que permitem melhorar a interação com os clientes através de canais não presenciais. Por outro lado, a transformação digital está a levar igualmente a aprofundar o desenvolvimento de capacidades como a analítica avançada e o fornecimento de serviços digitais nativos. Em relação a este último ponto, o CaixaBank prosseguirá a impulsionar novos modelos de negócio, como o Imagin, um ecossistema digital focado no segmento mais jovem, no qual se oferecem produtos e serviços financeiros e não financeiros. Adicionalmente, a Entidade está também a desenvolver novas formas de trabalhar (mais transversais e colaborativas) e procura colaborar de forma mais ativa com novos participantes, como maneira de melhorar o serviço oferecido aos clientes. No âmbito dos pagamentos, o CaixaBank participa em várias iniciativas a nível setorial que procuram encontrar novas soluções.

> O CaixaBank abraça o desafio da digitalização com uma **estratégia centrada na melhoria da experiência do cliente**

Ver secção **Soluções para Clientes**

Ecossistema digital centrado no segmento mais jovem





Cibersegurança

A transformação digital é vital para a competitividade e eficiência da banca, mas aumenta também os riscos tecnológicos. Em particular, o cibercrime aumentou tanto em quantidade como gravidade, especialmente após a grande operação online que se produziu devido à pandemia. É por isso que as áreas da cibersegurança e a proteção de dados ocupam um lugar cada vez mais destacado tanto na estratégia das entidades como na agenda dos supervisores.

Para fazer frente às ameaças externas que possam surgir neste sentido e assegurar a integridade e confidencialidade da informação, a disponibilidade dos sistemas informáticas e a continuidade do negócio, o CaixaBank mantém um acompanhamento constante do ambiente tecnológico e das aplicações. Este acompanhamento efetua-se segundo revisões programadas e uma auditoria contínua (que inclui o acompanhamento dos indicadores de risco). Adicionalmente o CaixaBank realiza os relatórios pertinentes para adequar os protocolos de segurança aos novos desafios e conta com um plano estratégico de segurança da informação que procura manter a entidade na vanguarda da proteção da informação, de acordo com os melhores padrões de mercado.

Por outro lado, a Entidade participa em projetos de investigação internacionais ligados à cibersegurança e à proteção da privacidade e dados dos clientes relativamente às ameaças cibernéticas. Entre outras, a participação nestes projetos facilita a melhoria constante do ambiente de cibersegurança da entidade e a colaboração com outras indústrias a nível europeu.

Ver secção **Cibersegurança**

Sustentabilidade

O objetivo de descarbonização da economia europeia a médio prazo está a deparar-se com um aumento da atividade regulamentar a todos os níveis e uma crescente pressão (tanto de investidores como de reguladores e supervisores) para que as empresas ajustem estratégias em consonância.

Entre outros, destaca-se a publicação de normas e recomendações que procuram orientar as empresas, investidores e supervisores e fornecer-lhes ferramentas suficientes para realizar uma gestão e uma governação adequadas. Um exemplo disto é a aprovação da taxonomia verde na União Europeia (UE) (com entrada em vigor em 2022) que estabelece um sistema de classificação de atividades sustentáveis. Além disso, destaca-se também a recente publicação do manual do Banco Central Europeu sobre alterações climáticas e meio ambiente que põe em foco a divulgação da informação não financeira, a gestão dos riscos climáticos e a exploração da carteira.

Pela sua parte, a UE começou a implementar medidas para reduzir as emissões de Gases com Efeito de Estufa (GEE) e avançar para uma economia descarbonizada. Neste sentido, o Plano de Recuperação Next Generation EU (NGEU) procura contribuir de forma positiva para a neutralidade climática da economia europeia. É por isso que a Comissão Europeia exigirá aos Estados-membros que destinem um mínimo de 37% dos fundos europeus de recuperação para apoiar as metas climáticas.

Este compromisso oferece uma oportunidade única para apoiar investimentos que acelerem a transição ecológica e ajudem na redução e adaptação às mudanças climáticas, altamente expostos aos riscos de transição.

Neste contexto, o CaixaBank considera essencial avançar na transição para uma economia baixa em carbono, que promova o desenvolvimento sustentável e seja socialmente inclusiva.

Por isso, o CaixaBank conta com uma estratégia ambiental integrada no Plano de Banca Socialmente Responsável, e trabalha para contribuir para esta transição mediante a redução do impacto direto das operações e o financiamento e o investimento em projetos sustentáveis. Além disso, o CaixaBank está unido ao Compromisso Coletivo para a Ação Climática (CCCA) promovido pelas Nações Unidas e o setor bancário, e destinado a mobilizar as capacidades e os recursos do setor financeiro para facilitar a transição para uma economia descarbonizada, de acordo com os objetivos do Acordo de Paris. Adicionalmente, o CaixaBank também é signatário e aderiu a múltiplas iniciativas e grupos de trabalho para abordar a melhoria da gestão e o *reporting* de informação nestas áreas.

Por outro lado, os aspetos sociais e de governação estão igualmente a receber uma atenção crescente por parte de investidores e do todo da sociedade. Neste sentido, o CaixaBank demonstra um elevado compromisso com a melhoria da cultura e a inclusão financeira para favorecer o acesso aos serviços financeiros a toda a sociedade e com políticas sociais ativas que vão para além da atividade financeira e procuram ajudar nos problemas sociais.

Este compromisso ganhou especial destaque com a Covid-19, no qual a entidade trabalhou intensamente para amenizar os efeitos económicos e sociais da pandemia e dar resposta aos grupos mais afetados pela crise.

No contexto Covid-19, a Entidade trabalhou intensamente para amenizar os efeitos económicos e sociais da pandemia e dar resposta aos grupos mais afetados pela crise.

Ver secção **Ser uma referência na gestão responsável e compromisso com a sociedade**



Estratégia

O setor bancário enfrentou o desafio da Covid-19 em simultâneo com importantes desafios já existentes. Por um lado, a rentabilidade do setor bancário europeu encontra-se, desde a crise financeira, sob uma grande pressão, em grande parte pelo ambiente de taxas de juro persistentemente baixas que fortalecem a margem de intermediação. Por outro, a digitalização há muito que condiciona o ambiente em que os bancos desenvolvem a sua atividade e requer grandes investimentos em tecnologia para fazer-lhe frente.

Nesta matéria a Covid-19 acentuou estas condicionantes pelo seu impacto macroeconómico e pelas mudanças (talvez permanentes) no comportamento dos agentes, tais como uma maior preferência pelas interações digitais ou uma maior adesão ao teletrabalho. Perante esta realidade, intensificou-se a pressão para uma maior consolidação no setor bancário. Estas operações além de permitirem adquirir eficiência e rentabilidade, servem também para aumentar a capacidade de investimento na tecnologia e implementar de raiz os novos modelos de negócio que surgem com a digitalização. Modelos baseados nas economias em rede, e que requerem o maior número de clientes possível para desenvolver, de forma rentável, ecossistemas digitais de serviços financeiros.

Fusão

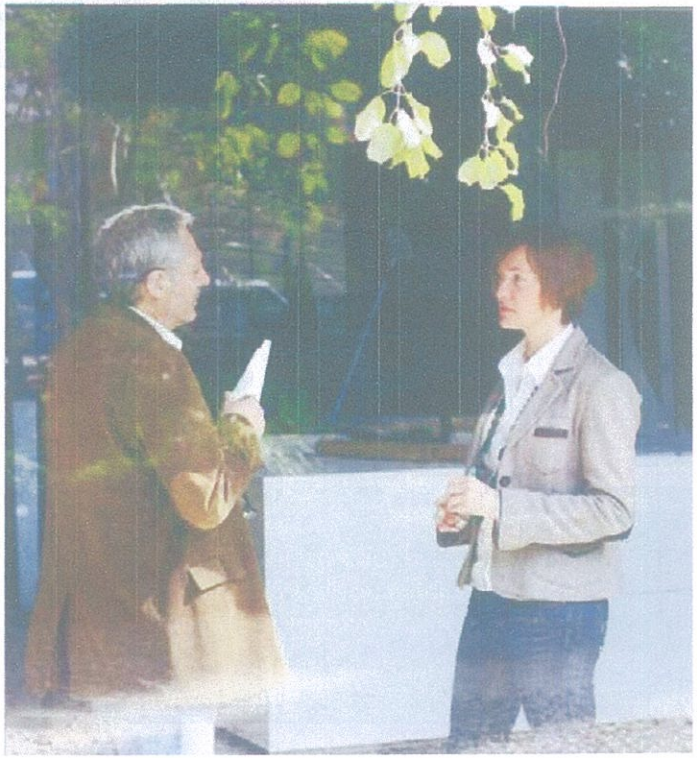
Neste contexto, em setembro de 2020, a Entidade anunciou o projeto de fusão com a Bankia. A operação, além de contribuir com uma grande base de clientes, permitirá assegurar uma presença geográfica equilibrada e diversificada. Além disso, a Bankia é uma entidade com uma solidez financeira elevada que partilha com o CaixaBank raízes e valores fundamentais semelhantes que emanam da sua origem como caixa económica. A fusão, além de contribuir com importantes poupanças de custos (de cerca de 770 milhões por ano), oferece uma grande possibilidade de sinergias de receitas (perto dos 290 milhões de euros por ano), pela hipótese de oferecer aos clientes atuais da Bankia os produtos e serviços financeiros do Grupo CaixaBank. Definitivamente, a operação dará lugar a uma entidade mais sólida, mais eficiente e mais rentável. Em consequência, gerará mais valor para clientes, acionistas, colaboradores e para toda a sociedade.

Após a recente aprovação da operação pelos acionistas, espera-se que a fusão seja concluída no primeiro trimestre de 2021 após as aprovações regulamentares e administrativas. Além disso, prevê-se que a integração operacional entre as duas entidades se execute antes do fim de 2021.

Prioridades estratégicas

Devido ao novo panorama marcado pela pandemia e à espera de completar a fusão com a Bankia, a Entidade considerou adequado manter as diretrizes do Plano Estratégico 2019-2021. A entidade considera que as cinco linhas Estratégicas definidas no Plano, continuam totalmente vigentes, visto que reúnem tendências que aceleraram com a Covid-19. Não obstante, repensaram-se iniciativas e reviram-se alguns dos objetivos estabelecidos inicialmente para adaptá-los à nova realidade.

Em particular, a realização de muitos dos objetivos financeiros do Plano (incluindo a rentabilidade) será adiada para além de 2021 devido ao impacto do Covid-19 e à deterioração do ambiente económico.



Pela mesma razão, foram feitos alguns ajustes a prioridades do negócio para refletir o cenário macroeconómico. Além disso, as mudanças na sequência da pandemia - tais como o uso crescente de ferramentas digitais e remotas por clientes e colaboradores - levaram a uma redefinição de prioridades para acelerar ainda mais a transformação digital da organização e melhorar as capacidades do canal digital, bem como para incorporar a realidade da teletrabalho para uma parte substancial da organização.

A preparação do próximo plano estratégico será abordada quando a integração das duas entidades estiver mais avançada e houver uma maior visibilidade sobre o contexto económico.

Oferecer a **melhor experiência** ao cliente

A personalização da oferta, a melhoria da experiência dos utilizadores, a crescente importância do aconselhamento, o aumento da interação através de canais móveis e outras inovações, são tendências que estão a alterar o comportamento dos clientes.

Uma das prioridades estratégicas do Grupo é oferecer a melhor experiência ao cliente, isto é, colocar o cliente em destaque, e construir uma relação mais emocional entre a Entidade e o cliente.



Prioridades estratégicas

- Ser uma referência
- Relação baseada na proximidade e confiança
- Aposta na inovação
- Proposta de valor para cada segmento
- Excelência no serviço

Alavancas

- Acordos para ampliar a oferta e construir um ecossistema "mais além" do banco.
- Continuar a transformar a rede de distribuição para dar mais importância ao cliente
- Intensificar o modelo de atenção remota digital
- Segmentação e foco em *customer journeys*

>> PRINCIPAIS MÉTRICAS DE ACOMPANHAMENTO

PLANO ESTRATÉGICO 2019-2021

2019	2020	Objetivo 2021
>> 86,3 Índice de Experiência (IEX, escala 0-100)	>> 86,1 IEX (escala 0-100)	>> * * Fixação tendo em conta a integração da Bankia.
>> 61,7% Clientes digitais	>> 67,6% Clientes digitais	>> ≈70% Clientes digitais
>> 458 Centros Store	>> 548 Centros Store	>> >600 Centros Store

Linhas Estratégicas
Oferecer a melhor experiência ao cliente

Soluções para clientes

Ser uma referência, a confiança dos clientes traduz-se em elevadas quotas de mercado

>> CAIXABANK ESPANHA

			Variação vs 2019 (pp)
Banca de retalho	Créditos	16,2%	+0,3
	Depósitos	15,6%	+0,4
Particulares	Domiciliação de pensões[2]	20,1%	+0,1
	Crédito finalidade vivenda[2]	15,3%	-0,4
Empresas	Créditos a empresas[1]	16,5%	+1,1
	Entrada independentes[1]	33,1%	-0,3
Recursos sob gestão	Planos de pensões	26,3%	+0,8
	Fundos de investimento	17,5%	+0,4
Seguros	Seguros de vida-poupança	29,9%	+1,2
	Seguros de vida risco	21,5%	+2,1
	Seguros de saúde	30,5%	+0,3
Sistemas de pagamento	Faturação cartões	23,3%	-0,2
	Faturação POS	26,5%	-1,0

[1]Dados a novembro de 2020

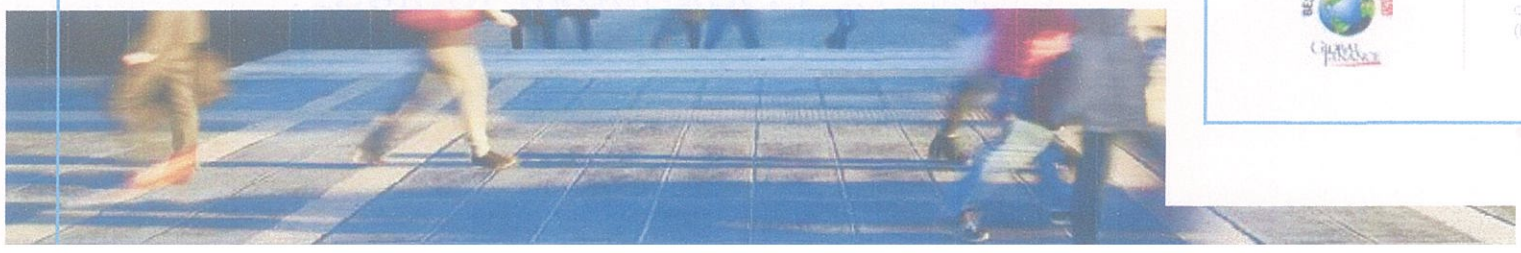
[2]Dados a setembro de 2020

>> BPI

		Variação vs 2019 (pp)
Créditos[1]	10,7%	+0,2
Crédito para habitação[1]	12,2%	+0,3
Depósitos[1]	10,6%	+0,5
Domiciliação de salários[1]	9,6%	-0,1
Fundos de investimento[1]	18,8%	-1,2
Seguros[1]	11,4%	+0,3

30,9 %
#1 entrada clientes particulares (Espanha)

23,9 %
#1 banco principal para clientes particulares (Espanha)



Resposta às 4 experiências vitais através de uma forte plataforma e alianças estratégicas

Dispor de unidades em propriedade juntamente com o estabelecimento de acordos estratégicos com outras empresas líderes nos seus segmentos, permite-nos oferecer ao cliente a melhor proposta de valor, de uma forma eficiente.

BANCA **DIÁRIA**

Dia a Dia

Tornar o dia a dia do cliente mais fácil e estar presente de forma ágil e simples em qualquer momento que ele o precise.

PRODUTOS

Contas, pagamentos, transferências, recibos, cartões, doações, etc.

CaixaBank Payments & Consumer · Comercia Global Payments · #1 Métodos de pagamento · imagin

50.893 M€
Faturação cartões
52.052 em 2019

438.889
Pontos de venda
423.767 em 2019

3 M
Clientes de Bizum

Alianças para melhorar a proposta de valor com novos serviços

VISA · Pay · Bizum · SAMSUNG pay

FINANCIAMENTO

Desfrutar da vida

Facilitar financiamento ao cliente para tornar realidade as suas ilusões e projetos atuais e de futuro.

PRODUTOS

Empréstimos hipotecários e pessoais, empréstimos para consumo, avais, linhas de circulante, microcréditos, etc.

CaixaBank Payments & Consumer · MicroBank · WIVAI

114.969
Telemóveis
160.000 em 2019

67.747
Sistemas de segurança
>50.000 em 2019

14.785
Veículos de *renting*
15.000 em 2019

Acordos com fabricantes para financiar e distribuir

SAMSUNG · MediaMarkt · ARVAL · YAMAHA · Direct

SEGUROS E PROTEÇÃO

Dormir tranquilo

Estar ao lado dos nossos clientes para cuidar daquilo que é importante para eles e ajudá-los a protegê-lo.

PRODUTOS

Seguros de risco de vida, seguros não-vida (saúde, família, automóvel, falecimento...), Serviços de proteção de casa e pessoais, etc.

VidaCaixa #1 Seguros de vida

SegurCaixa Adeslas #1 Seguros de saúde

9.609 M€
Prémios
11.765 em 2019

4.171
Prestações pagas
3.954 em 2019

POUPANÇA A LONGO PRAZO

Pensar no futuro

Ajudar os nossos clientes a planificar as suas poupanças e a enfrentar o futuro com total segurança.

PRODUTOS

Seguros de poupança, fundos de investimento, planos de pensões, rendas vitalícias, *Unit Linked*, carteiras geridas, valores e outros instrumentos financeiros.

CaixaBank ASSET MANAGEMENT #1 Fundos de investimento

VidaCaixa

166.003 M€
seguros e ativos sob gestão
159.762 em 2019



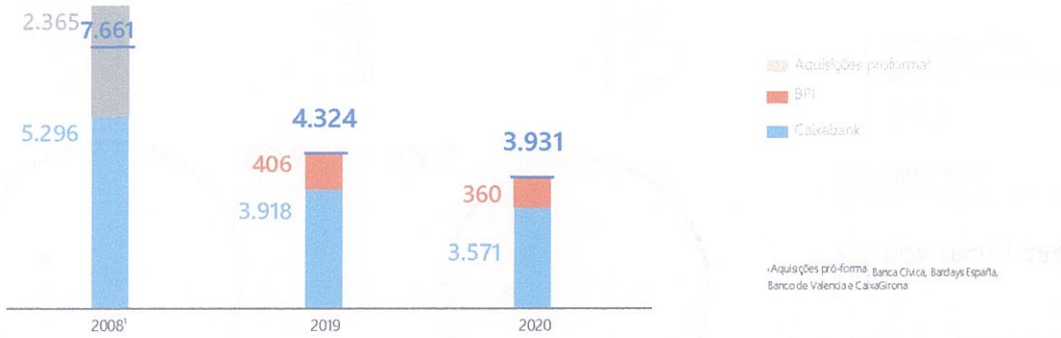
Evolução constante da rede de distribuição omnicanal

O crescimento dos canais digitais, especialmente do canal móvel, é uma das principais mudanças dos últimos anos no setor financeiro, no entanto os balcões continuam a ser importantes.

A última década representou para o CaixaBank uma intensa etapa de otimização da rede de distribuição reduzindo o número de balcões e aumentando a sua eficiência, apostando na especialização, ao mesmo tempo que se desenvolvem canais digitais e remotos.

>> REDIMENSIONAMENTO DA REDE

Balcões retail, não inclui centros especializados



¹Aquisições pró-forma: Banca Cívica, Barclays España, Banco de Valencia e CaixaGirona

>> REDE ESPANHA

3.782 balcões (4.112 em 2019)

8.827 multibancos (9.111 em 2019)

91% dos cidadãos dispõem de um balcão no seu município (91% em 2019)

>> REDE PORTUGAL

421 balcões (427 em 2019)

1.456 multibancos¹ (1.360 em 2019)

¹Em 2020 inclui rede externa como rede própria (171 multibancos)

>> NA VANGUARDA DA TRANSFORMAÇÃO BANCÁRIA

2
centros
All in One
em Valencia e Barcelona

Experiências inovadoras mais além das estritamente bancárias, com atendimento especializado para as propostas de valor no mesmo espaço.



548
centros store

Centros de acompanhamento que permitem una organização mais eficiente e próxima

Linhas Estratégicas
Oferecer a melhor experiência ao cliente

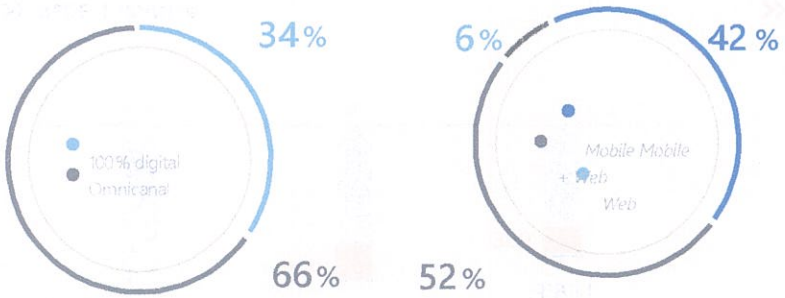
>> DESENVOLVIMENTO DA MELHOR OFERTA DIGITAL

A maior penetração digital

34,4% penetração entre clientes digitais (Espanha)[1]

O cliente do CaixaBank é omnicanal (digital e físico)

+6,9 MM de clientes digitais, **67,6%**



122%
maior margem do cliente omnicanal em relação ao cliente físico (112% em 2019)

69%
maior ligação média do cliente omnicanal em relação ao cliente físico (71% em 2019)

≈2,5 MM
de clientes conectaram-se diariamente (+30% em 2019)

BPI Net
46,7%
clientes digitais

Internet e Mobile Banking
#2 em penetração de particulares
#1 em penetração de empresas

CaixaBankNow

O CaixaBank Now reúne todos os serviços digitais da Entidade sob um mesmo conceito. ***Now Mobile*** é uma app com personalização, inteligência artificial e que permite a assinatura das transações desde o telemóvel.

Melhor **aplicação móvel** de banca de particulares na Europa Ocidental pelo Global Finance.

>> COMERCIALIZAÇÃO ATRAVÉS DE CANAIS DIGITAIS

O canal digital está a tornar-se um canal que gera vendas e tem mantido um crescimento sustentado nos últimos anos.

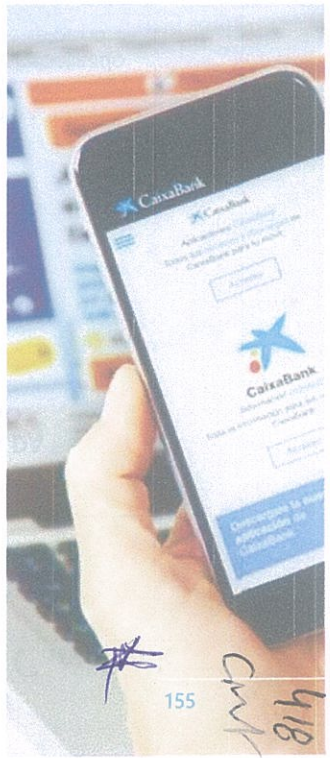
51,7 %
Seguros de poupança (38,3% em 2019)

>> O CANAL *MOBILE* CHAVE

109 MM
de compras realizadas com o telemóvel (58% em relação a 2019)

+2,3 MM
de cartões descarregados com o telemóvel

Melhor **banco digital** na banca de particulares em Espanha 2020 pelo Global Finance.



[1] Fonte ComScore

imagin

Novo imagin: de banco apenas móvel a comunidade *lifestyle* para promover a fidelização dos clientes mais jovens

≈ 3 MM

Clientes imagin[1]

- **Produtos financeiros e não financeiros, incluindo conteúdos digitais e experiências.**
- **A relação** com os utilizadores não começa com uma conta bancária, mas com **o registo como utilizador da plataforma através de e-mail e palavra-passe.**
- Os **conteúdos digitais** organizam-se em volta de cinco grandes áreas temáticas: música **(imagin-Music),** videojogos **(imaginGames),** tendências **(imaginCafé)** e tecnologia **(imaginShop)** e sustentabilidade **(imaginPlanet)**
- **Três propostas** de valor diferenciadas **em função da idade.**

1 Inclui 1,8 MM de clientes com mais de 18 anos, 1,1 MM de clientes menores e utilizadores não-clientes registados. Em 2019 havia 1,4 milhões de clientes com mais de 18 anos de idade.



imagin KIDS

imaginKids (de 0 a 11 anos)

Com foco na educação financeira através de jogos e pensada para que sejam os pais a decidir como e quando utilizar. Todo o conteúdo é disponibilizado gratuitamente, mesmo quando a família não é cliente do CaixaBank.

imagin Teens

imaginTeens (para adolescentes de 12 a 17 anos)

Iniciação à gestão das finanças pessoais e primeiras compras. Orientada para o uso direto por parte dos jovens, com recursos digitais relacionados com música ou *gaming*.

A modalidade básica dispõe de uma ferramenta gratuita de gestão da mesada. A oferta financeira disponível da imagineTeens consiste num cartão pré-pago com função de controlo parental ativada para que os pais possam ter pleno conhecimento e controlo das operações que o seu filho efetua.

imagin

imagin (a partir de 18 anos)

Plataforma que inclui serviços financeiros e não financeiros, como conteúdos digitais e experiências. Parte desta oferta está disponível para qualquer utilizador registado na plataforma, independentemente do seu tipo de banca. Existem três perfis:

- Os **utilizadores imaginers** podem aceder a uma seleção dos conteúdos digitais e as experiências mais destacadas que oferece a app, e também ao serviço exclusivo, **imagin&Split,** para dividir despesas com amigos.
- Os **utilizadores imaginers reload** para além de todas as vantagens básicas querem desfrutar de um cartão pré-pago **Imagin Reload,** com vantagens exclusivas para viajar para o estrangeiro (incluindo, por exemplo, reembolso gratuito em multibancos europeus e câmbio de divisas sem comissão). É possível aderir sem ter uma conta bancária.
- Os **imaginers infinity** são os utilizadores com conta bancária no imagin. Além de dispor de uma conta e de um cartão sem comissões, têm acesso total a todo o universo imagin, assim como a toda a oferta de serviços financeiros.

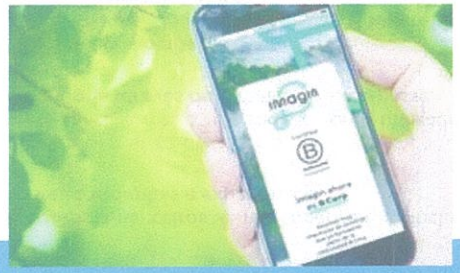
Em todos os casos, o imagin conserva as características que o tornaram líder bancário para o público *millennial*: operadora *mobile only* (os serviços prestam-se exclusivamente através da app, sem balcões e sem web, que apenas cumpre funções informativas), sem comissões para o utilizador e com uma linguagem própria, simples e clara, adequada especialmente para uma comunicação direta com os jovens.

>> MODELO DE INOVAÇÃO ABERTA

> Aplicação de metodologias *agile* e de *design thinking* para identificar ao máximo o perfil dos utilizadores e adaptar o produto às suas necessidades. Realizaram-se sessões de co-criação com mais de 200 utilizadores reais.

> Arquitetura tecnológica inovadora na qual se podem incorporar juntamente com a própria oferta tecnologias e produtos de terceiros.

> Destacar a colaboração do imagin com o *Plug and Play*, a principal plataforma de inovação a nível mundial e a *venture* capital mais ativa, para identificar propostas disruptivas *fintech* de empreendedores de todo o mundo.



O IMAGIN OBTÉM A CERTIFICAÇÃO B CORP PELO SEU IMPACTO POSITIVO NO MEIO AMBIENTE E NA SOCIEDADE

O imagin obteve a certificação B Corp. que garante o cumprimento dos mais elevados padrões de desempenho social e ambiental, transparência pública e responsabilidade empresarial da companhia para equilibrar o benefício económico com o objetivo social. Com esta certificação, o imagin converte-se na primeira plataforma de serviços financeiros *mobile only* ao ser B Corp.



inTouch

Serviço remoto com gestor pessoal, criado para clientes com perfil digital, pouca utilização do balcão e pouco tempo disponível.

1,4 MM

Clientes que usam inTouch[1,3] em 2019

Baseia-se num modelo de acompanhamento remoto com a vantagem de se ter um gestor pessoal. O modelo InTouch é uma oportunidade para crescer com um modelo de acompanhamento híbrido, gerando vantagens. O número de clientes do gestor InTouch é de 2,5 vezes o do balcão físico.



Criação de propostas de valor especializadas

A procura pela melhor experiência de cliente levou a um maior número de especialização e personalização e, em consequência, a criação de negócios /centros especializados onde gestores formados em áreas específicas oferecem os serviços de aconselhamento financeiro específico, compreendendo de perto a sua realidade.



AgroBank

A proposta do Agrobank baseia-se em 3 pilares:

> A oferta mais completa de produtos e serviços

> A especialização de balcões e equipas

> E uma série de iniciativas de apoio ao setor.

É dirigida a todos os clientes pertencentes ao setor agroalimentar, cobrindo todas as ligações da cadeia de valor, isto é, produção, transformação e comercialização.

343.000
clientes

888
Balcões Agrobank situados em regiões onde o setor agrário é a atividade principal ou uma das atividades principais.

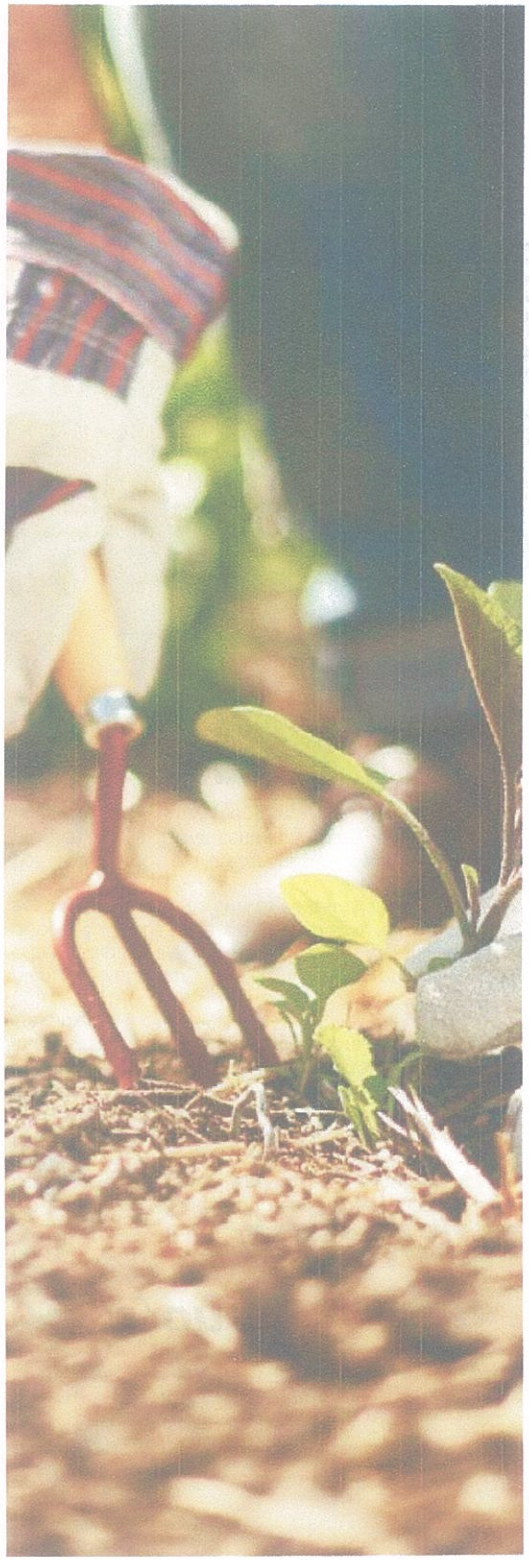
27,8 %
Quota de Penetração independentes agrários (+11 ppbb vs. 2019)

7.954 MM€
de nova produção em financiamento a clientes do segmento

Primeira entidade em número de operações e montante na linha de **Empréstimos SAECA – MAPA 2020**[1]

[1] Linha Mapa 2020 (Real Decreto 507/2020, de 5 de maio) para titulares de explorações agrárias que subscrevam avais com a SAECA (Sociedade Anónima Estatal de Garantía





Compromisso e impulso do setor

> **Digitalização do serviço de processamento de ajudas** da Política Agrária Comum por via telemática realizadas nos nossos balcões por gabinetes externos).

> **Cursos *online*** sobre a poda da videira e tratamentos fitossanitários na vinha, em colaboração com a **Plataforma Tecnológica do Vinho.**

> **Apresentação do segundo estudo do setor agroalimentar onde se discutiram temas como:**

A **força** do setor agroalimentar durante a crise do coronavírus

Mudanças nos padrões de consumo durante o confinamento: do restaurante para casa

A resiliência das exportações agroalimentares espanholas

A digitalização do setor agroalimentar

Realização de 6 jornadas técnicas AgroBank em formato virtual, com mais de **3.600 participantes** tratando dos principais subsetores (vinho, azeite, porco...).

> **A Cátedra Agrobank,** em colaboração com a universidade de Lleida, com o objetivo de promover a transmissão de conhecimento científico e técnico entre a instituição académica e os profissionais do setor.

Em 2020, além dos habituais *Prémios à Transmissão de Conhecimento no setor Agroalimentar* e *Prémio da Melhor Tese de Doutoramento criámos* um novo reconhecimento *Prémio de melhor trabalho de fim de Mestrado realizado por uma mulher.*

> **Revista Agrobank:** envios a mais de 65.000 clientes por via eletrónica.

> **Prémios Empreendedor XXI** onde contamos com um segmento Agro que premeia a melhor *start up* que ajude a solucionar os desafios do setor.

> Colaboração com o programa **Incorpora** para a procura de emprego para grupos desfavorecidos no setor agroalimentar.

> Acordos com o **AFAMER e o FADEMUR** para projetar a diversidade e promover a figura da mulher no meio rural.

> **Formação de mulheres** rurais para aceder aos órgãos reitores de cooperativas e participação no congresso da mulher rural em Espanha, com Cooperativas Agroalimentares e a Fundação "la Caixa".

dayone

*Day*One é um novo conceito de serviços financeiros exclusivamente criados para acompanhar *start-ups* e *scale-ups* globais com atividade com grande potencial em Espanha. A Entidade tem gestores especializados e espaços físicos que funcionam como polos de encontro de talentos e capital, em Barcelona, Madrid e Valência. Além disso, conta com dois gestores especializados em Bilbao e Málaga. Os *hubs* servem como pontos de reunião entre os fundadores das empresas tecnológicas, os sócios que as façam crescer e os investidores interessados em empresas inovadoras com potencial de crescimento.

Além de oferecer uma linha de produtos e serviços especializada para estes clientes, o CaixaBank coloca à disposição a sua rede de contactos a fim de promover a economia da inovação através de todos os seus agentes.

Por outro lado, a *DayOne* desenvolveu e promoveu um programa de iniciativas centradas no *networking* à medida dos empresários e dos investidores.

>> PRÉMIOS EMPRENDEDOR XXI

Em 2020, assinalou-se a 14ª edição dos Prémios Empreendedor XXI. Esta é uma iniciativa impulsionada pelo DayOne que tem como objetivo identificar, reconhecer e acompanhar as mais recentes empresas inovadoras com maior potencial de crescimento. Estes prémios são aprovados pelo Ministério da Indústria, Comércio e Turismo em Espanha e com o BPI em Portugal.

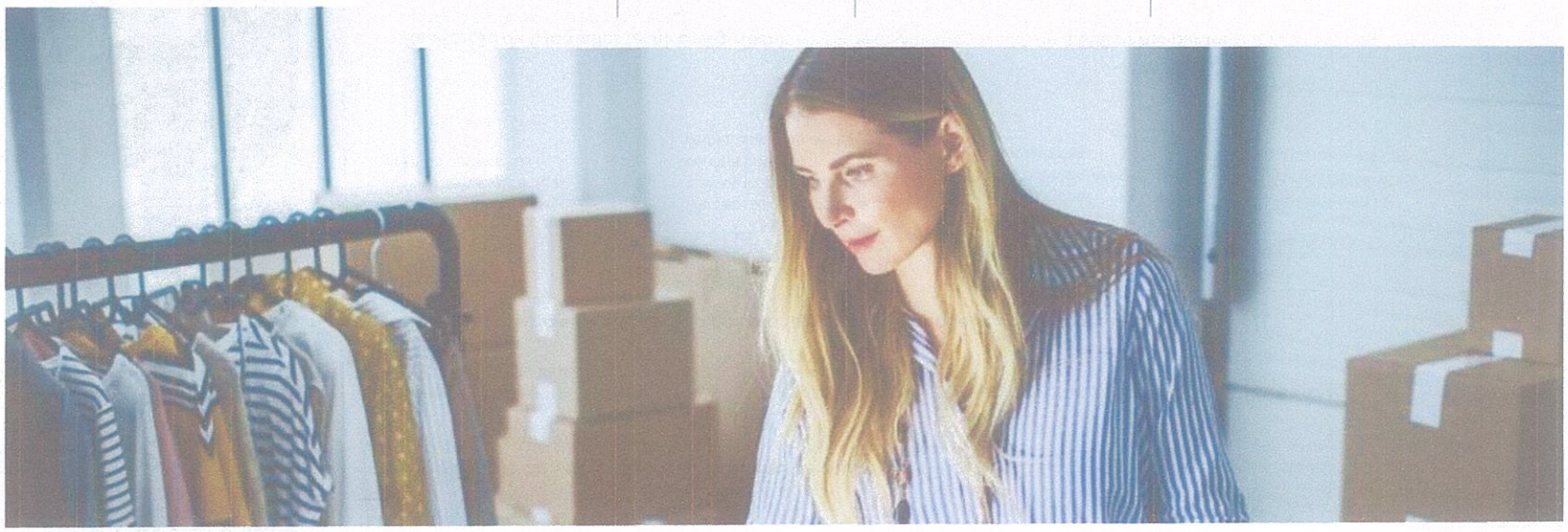
EDIÇÃO 2020

955 empresas
Participantes de Espanha e Portugal

35
Prémios

0,8 MM€
em prémios (dinheiro, formação internacional e visibilidade)

+480
Organizações, instituições e profissionais ligados a comités e júris.



[1] www.dayoneventures.com

Premeia-se as melhores empresas de cada região autónoma e duas em Portugal; e às 8 empresas que contribuem melhor e mais para os próximos 8 desafios:

CidadeXXI

Soluções para transformar as nossas cidades em lugares mais sustentáveis, seguros, conectados e adaptados.

ViveXXI

Propostas para a digitalização, novos modelos de negócio e reativação do setor hoteleiro, restauração, ócio e turismo.

Bem-estarXXI

Melhorias para a saúde dos cidadãos.

SementeXXI

Ideias para a transformação digital e inovação no setor agroalimentar

PlanetaXXI

Propostas inovadoras focadas na sustentabilidade ambiental e a construção de um planeta melhor para as gerações mais jovens

BancaXXI

Soluções para criar um novo modelo de banca mais próximo do cliente

JuntosXXI

Procura de iniciativas de Impacto Social.

DeeptechXXI

Soluções para aumentar a competitividade e o peso da indústria graças à ciência e ao transferência tecnológica



> O DayOne, com o apoio de outras áreas da Entidade, realizou o **primeiro Investors Day Empreendedor XXI.** O objetivo do evento é colocar em contacto as *start-ups* vencedoras dos PEXXI com os princípios investidores do ecossistema e corporações com interesse na inovação.

> O DayOne organizou o primeiro **Open Innovation Program** destinado às empresas participantes do PEXXI e selecionaram-se 4 para participar numa prova de conceito com diferentes equipas de negócio do Banco: Agrobank, Microbank, CaixaBank Payments & Consumer e CaixaBank Sénior.

> Em 2019 nasceu em colaboração com o Centro de Inovação e a Iniciativa Empreendedora do IESE o **Observatório DayOne** de start-ups na Ibéria, com o objetivo de gerar informação e investigação das *start-ups* em Espanha e Portugal. Publicou-se um segundo relatório correspondente à 13ª edição.

Experiência de cliente e qualidade

Modelo Voz360º

Ao longo de 2020, o modelo de escuta do CaixaBank reafirmou o seu objetivo de conhecer a voz dos clientes e colaboradores para obter informação relevante e recomendações que permitam conceber ações de grande impacto que melhorem a experiência de ambos.

No entanto, a situação especial vivida este ano implicou adaptar a nossa forma de escuta para poder estar mais próximos dos nossos clientes e colaboradores e agilizar ações de melhoria e transformações de forma mais ágil.

Radar 360º

Desenvolveram-se métodos qualitativos para recolher a voz, como dinâmicas e entrevistas online e por telefone, para conhecer mais em pormenor preocupações e necessidades. O imediatismo e a simplicidade foram também promovidos através do início de inquéritos por telemóvel com base na experiência de visita a um balcão.

Conhecimento

Utilizaram-se métodos rápidos e ferramentas de análise de informação que permitiram obter de uma forma mais rápida *insights* para adaptar as necessidades de cada segmento de negócio.

Ação

A partir da voz recolhida, tomaram-se ações para melhorar a experiência dos clientes e colaboradores e efetuaram-se mudanças especialmente para melhorar o acesso aos serviços financeiros.





O modelo de VOZ360º foi lançado em 2020 através de 3 linhas de trabalho

01. ESCUTA CONSTANTE DE CLIENTES E COLABORADORES

> ***Touchpoints*** – Incremento do número de inquéritos automáticos em momentos chave de interação com os clientes e colaboradores.

> ***Near Real Time*** – Início de inquéritos imediatos lançados pouco tempo depois do momento da experiência vivida, como a visita a um espaço Store ou a resolução de uma avaria técnica para colaboradores.

> **Dinâmicas de escuta** – apoio às diferentes atividades online (workshops, entrevistas, etc.) para obter informação qualitativa, co-criar e melhorar produtos, serviços e processos.

> ***Text Mining*** – implementação de ferramentas para otimizar o estudo da voz.

02. AÇÃO INMEDIATA

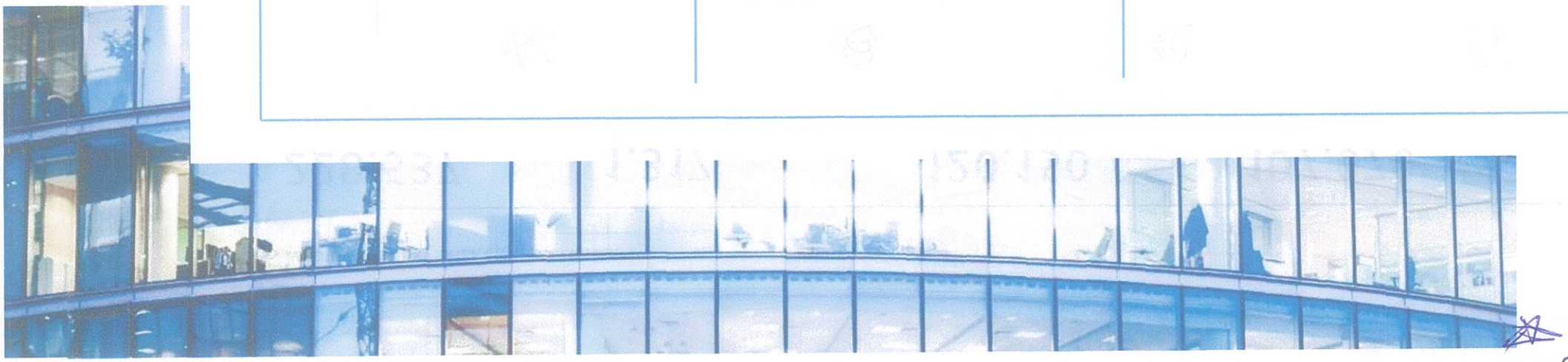
> **Imersão transversal 360º** - Criação de novos grupos de trabalho transversais e multidisciplinares ou desenvolvimento das já existentes sob metodologias ágeis para impulsionar ações tendo em conta os *insights* da voz do cliente e do colaborador como alavanca de transformação.

> ***Close the loop*** (ação com clientes e colaboradores) - desenvolvimento do processo para gerir e dar resposta às experiências que os clientes e colaboradores nos transmitiram através dos inquéritos em diferente momentos chave.

03. DIVULGAÇÃO DA VOZ A TODA A ORGANIZAÇÃO

> **Plataforma VOZ360º**

> **Seguimento dos indicadores de voz** – Publicação dos principais índices para dar a conhecer a opinião dos clientes e colaboradores com o objetivo de acelerar as mudanças.



>> MEDIÇÃO DA EXPERIÊNCIA DO CLIENTE

228.537
UTILIZADORES CONTACTADOS EM 2020
393.430 EM 2019

1.317
ATRAVÉS DE DINÂMICAS DE VOZ E ENTREVISTAS
396 EM 2019

120.150
ATRAVÉS DE TOUCH POINTS
86.317 EM 2019

107.070
ATRAVÉS DE ENTREVISTAS
312.767 EM 2019

>> CAIXABANK ESPANHA

86,1
ÍNDICE DE EXPERIÊNCIA (IEX) (ESCALA 0-100)
86,3 EM 2019
+0,3 pontos acima do desafio de 2020 (85,8)

34,8%
CLIENTES COMPROMETIDOS[1]
35,0% EM 2019

28,9%
NET PROMOTER SCORE RETAIL (NPS)[2]
29,8% EM 2019

66,0%
NPS FINANCIAMENTO COMPRA ESTRELLA
71,5% EM 2019

55,9%
NPS FINANCIAMENTO EMPRÉSTIMO PESSOAL
59,8% EM 2019

54,5%
NPS DOMICILIAÇÃO SALARIAL
48,8% EM 2019

>> BPI

91,0
IEX PARTICULARES
(ESCALA 0-100)
87,3 EM 2019

89,8
IEX PREMIER
89,6 EM 2019

[1] % sobre o total de clientes entrevistados, que avaliam de forma simultânea a experiência, a fidelidade e a recomendação com valores de 9 ou 10.
[2] O NPS mede a recomendação do cliente do CaixaBank numa escala de 0 a 10. O índice é o resultado da diferença entre % clientes Promotores (valores 9-10) e clientes detratores (valores 0-6).

Acelerar a transformação **digital** para ser mais eficientes e flexíveis

O CaixaBank continua a apostar em melhorar a flexibilidade, escalabilidade e a eficiência da estrutura de IT, que permite aperfeiçoar a eficiência em custos, a possibilidade de diversificar *outsourcing*, reduzir o *time-to-market*, aumentar a velocidade das versões e ser mais resiliente.

O crescimento contínuo do investimento na tecnologia é chave na estratégia do CaixaBank, já que garante poder responder aos pedidos dos clientes, reforça o seu posicionamento e permite a adaptação às necessidades de mudança do negócio. Do mesmo modo, a robustez das infraestruturas e o esforço constante de inovação garantem a disponibilidade da informação com total garantia de segurança.

Na constante procura de eficiência e dos melhores serviços, é essencial apostar em tecnologias emergentes e pioneiras, desde o blockchain à robótica, incluindo a inteligência artificial e a computação quântica.

>>PRINCIPAIS MÉTRICAS DE ACOMPANHAMENTO
PLANO ESTRATÉGICO 2019-2021

2019	2020	Objetivo 2021
>>-5,8 % Melhoria Time-to-Market de Projetos	>>-11 % Melhoria Time-to-Market de Projetos	>>-25% Melhoria Time-to-Market de Projetos
>>9,9 % Grau de adoção cloud	>>16,6 % Grau de adoção cloud	>>24 % Grau de adoção cloud
>>20 % Pessoas de IT a trabalhar em *agile*	>>25 % Pessoas de IT a trabalhar em *agile*	>>33 % Pessoas de IT a trabalhar em *agile*

933 MM€

INVESTIMENTO EM TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO EM 2020

931 MM€ EM 2019



Cibersegurança

A cibersegurança é uma das prioridades máximas do CaixaBank, e dada a importância e o grau de ameaças surgidas durante 2020, muitas delas derivadas da Covid-19, reviram-se os protocolos de segurança para os adaptar a tal situação, monitorizando permanentemente essas ameaças em caso de ser necessário mudar rápida e eficazmente esses protocolos.

Todas as ações foram alinhadas com o Plano Estratégico de segurança da informação, que avalia de forma contínua as nossas capacidades em relação às práticas e *benchmarks* da indústria.

Este ano, o CaixaBank incorporou 10 especialistas independentes que reforçam a nossa estratégia e desempenho de segurança.

Equipa altamente qualificada num ambiente de **multilocalização**

39
Colaboradores

+50
Certificações

24 horas
x7 dias
SOC externo[1]

60%
Externalização

Governance robusto

Política de segurança da informação

Com o objetivo de utilizar os princípios corporativos sobre os quais deverão basear-se as ações a pôr em marcha no âmbito da segurança da informação.

Última atualização: novembro de 2019

Modelo de cibersegurança
avançado certificado

Mantemos anualmente certificações reconhecidas e de prestígio, como a certificação ISO 27001 em todos os nossos processos de cibersegurança, e CERT, que acredita a nossa equipa CyberSOC 24x7 e nos permite cooperar ativamente com outros CERT nacionais e internacionais.

Ambiente de controlo:
três linhas de defesa

A primeira linha, **Segurança da Informação,** é responsável por implementar as políticas, identificar e avaliar riscos, identificar falhas de controlo e executar os planos de ação.

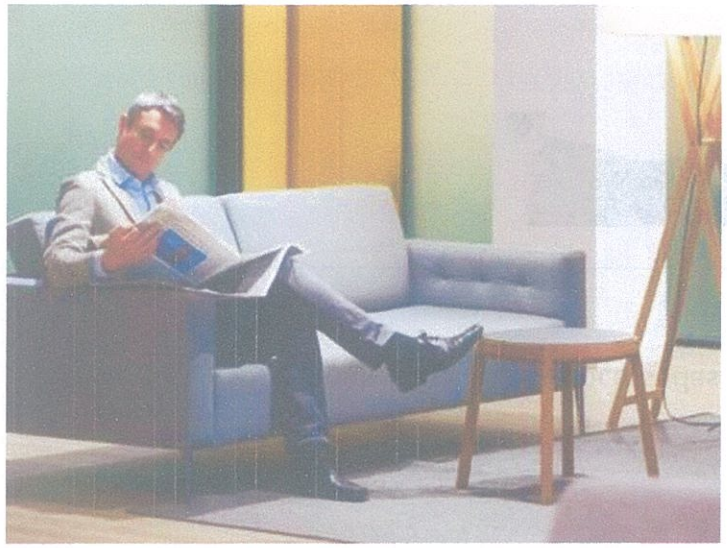
A segunda linha de defesa, **Responsabilidade de Riscos Não Financeiros,** é responsável por emitir uma avaliação independente sobre o desempenho na Segurança da Informação.

A terceira linha de defesa, **Responsabilidade de Auditoria Interna,** supervisiona as duas anteriores. O resultado das revisões de auditoria interna dos últimos 3 anos, com 592 testes, indicam uma grande maturidadee controlo, abrangendo 99% do quadro NIST (painel de controlo reconhecido de cibersegurança).

[1] *Security Operations Center.*

INFOPROTECT Uma marca que integra desde 2015 todas as iniciativas de sensibilização em segurança, dirigida a colaboradores e clientes.

Linhas Estratégicas
Acelerar a transformação digital para ser mais eficientes e flexíveis



+50 M€

INVESTIDOS NA PROTEÇÃO DA INFORMAÇÃO EM 2020

+50 MM€ EM 2019

54 %

0-CLICKERS EM CAMPANHAS DE *PHISHING*

48% EM 2019

12

SIMULACROS DE *PHISHING* POR COLABORADOR

12 EM 2019

98 %

PROFISSIONAIS QUE REALIZARAM O CURSO DE SEGURANÇA EM 2020

6

EXERCÍCIOS DA RED TEAM POR ANO

Põe-se à prova a força dos sistemas com ataques reais controlados por parte de terceiros independentes

Framework TIBER-E

9

16



CaixaBank

DURANTE O EXERCÍCIO DE 2021 CONTINUAREMOS A INVESTIR E A PROMOVER INICIATIVAS QUE AJUDEM A MELHORAR NESTA MATÉRIA:

TRAPEZE
Melhoria do controlo da privacidade dos dados do cliente em serviços financeiros por parte dos utilizadores finais.

CONCORDIA
Centro de cibersegurança pan-europeu x-sector

ENSURESEC
Melhoria da segurança dos serviços de e-commerce

INFINITECH
Controlos baseados em análise de dados para avaliação do risco de segurança e fraude no ambiente financeiro

REWIRE
Certificação de capacidades para os profissionais que se dedicam à cibersegurança no âmbito financeiro europeu

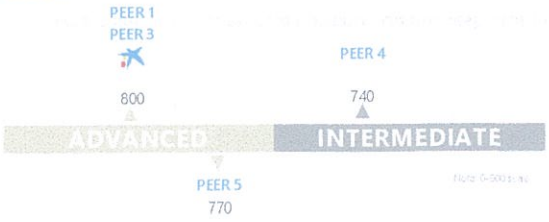
TUDO ISTO TORNA POSSÍVEL QUE O CAIXABANK CONTE COM OS PRINCIPAIS RECONHECIMIENTOS E ESTEJA ENTRE OS MAIS VALORIZADOS DO SETOR:

Benchmarks

	CNPIC[1]	DJSI[2]
CABK	8,6 (+1,2)	8,5
PEERS	8,2 (+1,0)[3]	8,5

(Todos os valores em base 10)

BITSIGHT[3]



Nota: 0-900 pts

Certificações

[1] Relatório Ciberresiliência 2020
[2] Dow Jones Sustainability Index 2020. Segurança da informação
[3] Entidades financeiras espanholas

431

Tecnologia e digitalização

Infraestrutura tecnológica

Nos últimos anos, a crescente utilização dos canais digitais por parte dos clientes, bem como a digitalização dos processos provocou um aumento exponencial do número de transações.

A contínua melhoria da infraestrutura de IT é um pilar da gestão do Grupo. O Grupo dispõe de dois Centros de Processamento de dados (CPDs) operacionais de grande qualidade, conectados entre si para o suporte e o desenvolvimento das atividades do Grupo.

Além disso, continua-se a apostar na contínua migração de soluções e processamento na nuvem, o que permite reduzir significativamente os custos operacionais em mais de 50% e uma maior agilidade no desenvolvimento de aplicações.

Neste sentido, a melhoria contínua da infraestrutura IT permite:

≈16.000
transações por segundo
>14.000 EM 2019

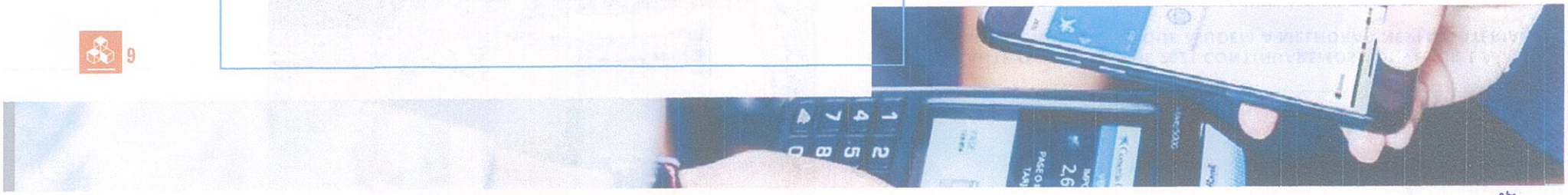
476
aplicações geridas
na nuvem interna
400 EM 2019

Além de:

79%
incidências relevantes resolvidas
em menos de 4 horas
89% EM 2019

120.666 | Em 2020
milhões de **transações processadas**

98.963 | Em 2019
milhões de **transações processadas**



Big Data

Numa era marcada pela revolução dos dados em massa, o CaixaBank continua a aperfeiçoar o seu modelo de Big Data para garantir uma maior fiabilidade e produtividade no tratamento dos dados.



>> UM MODELO DE BIG DATA QUE PERMITE UMA MAIOR ADAPTABILIDADE

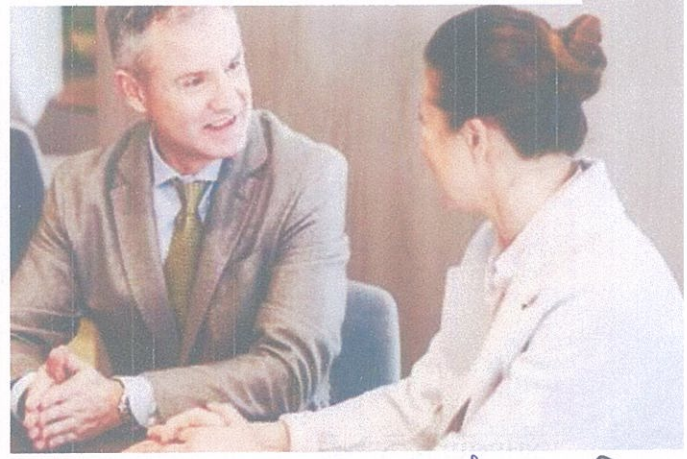


O CaixaBank conta com apenas um repositório informal chamado datapool com Comando da informação e qualidade do dado, e um incremento importante na utilização da informação e no seu conhecimento.

82,2 %
RELATÓRIOS REGULATÓRIOS GERADOS COM BASE NA *DATAPOOL*
77,5% EM 2019

80 %
DAS ÁREAS ESTÃO EM PROJETOS DE BIG DATA
93% EM 2019

1.100 TB
DE DADOS GERIDOS DIARIAMENTE
650 TB EM 2019



Implementação de **novas tecnologias**

O CaixaBank continua a promover a digitalização dos seus processos iniciada nos últimos exercícios, através de diferentes projetos e iniciativas. A transformação digital e o desenvolvimento tecnológico constituem um pilar estratégico do CaixaBank que tem como objetivo melhorar a eficiência e a flexibilidade.

A transformação digital permitirá uma maior capacidade de identificação e adaptação às necessidades dos clientes e uma melhoria dos processos que permita alcançar uma maior produtividade e fiabilidade.

Nos últimos anos, o CaixaBank tem estado a implementar a *Robotics* e inteligência artificial nas suas atividades com o intuito de automatizar tarefas de *back office* e melhorar os processos administrativos nos balcões.

Devido à situação provocada pela pandemia, agilizaram-se vários projetos de *Workplace Experience* em 2020. Conseguiu-se uma adesão total ao teletrabalho graças à corporatização de 92% das equipas com o Windows 10 e o Office 366 e atingiram-se as 30.000 conferências e 1.200 milhões de minutos de áudio por dia através da plataforma Teams.

Do mesmo modo, os vários assistentes virtuais também registaram um grande crescimento em 2020, especialmente durante o confinamento, durante o qual se superaram os 2 milhões de conversações mensais.

>> PARA O CAIXABANK, A ADOPÇÃO DAS TECNOLOGIAS MAIS RECENTES É A CHAVE PARA MELHORAR A PRODUTIVIDADE

Robotics

295

NÚMERO DE CASOS DE ROBOTICS IMPLEMENTADOS

144 EM 2019

Inteligência Artificial

3

NÚMERO DE ASSISTENTES COGNITIVOS PARA ASSISTIR PROCESSOS ADMINISTRATIVOS

3 EM 2019

89 %

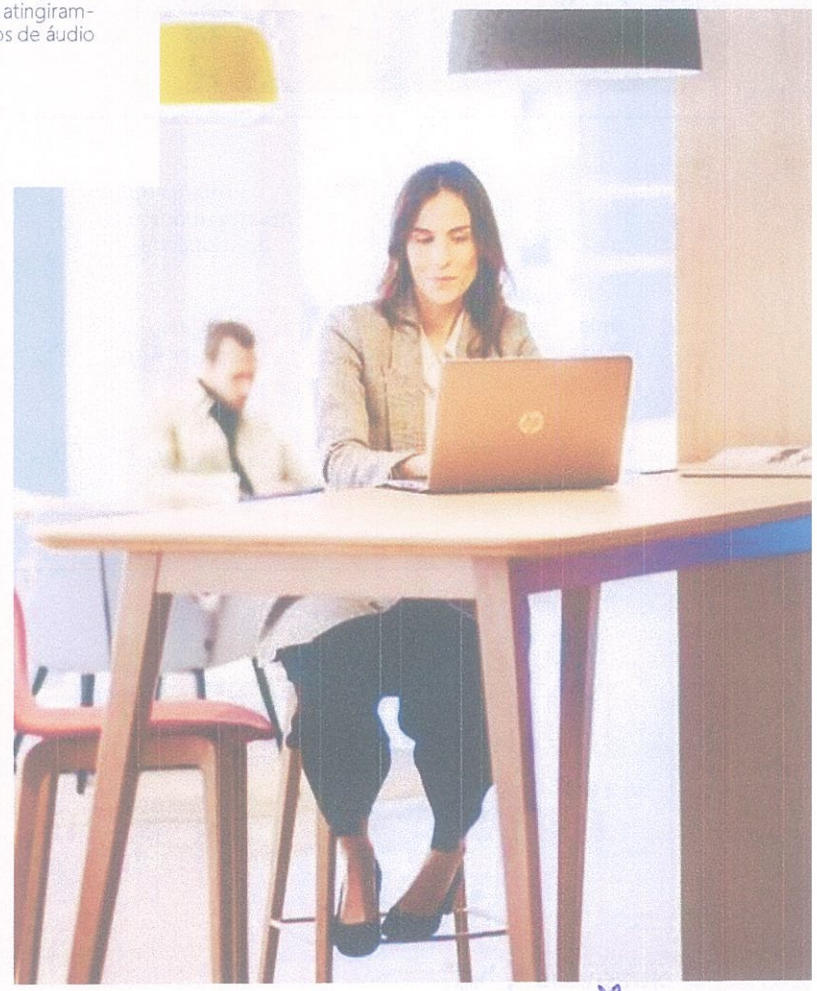
RESPOSTAS AUTOMÁTICAS DO ASSISTENTE VIRTUAL A COLABORADORES - CANAL BALCÃO

81% EM 2019

5.034.060

CONVERSAÇÕES INICIADAS COM O ASSISTENTE VIRTUAL DE COLABORADORES - CANAL BALCÃO

4.732.790 EM 2019



>> A IMPLEMENTAÇÃO DE NOVAS TECNOLOGIAS É A CHAVE PARA A EFICIÊNCIA OPERACIONAL

No CaixaBank, a implementação de novas tecnologias tornou possível reduzir o tempo gasto em processos administrativos nas agências, tais como a gestão automática de incidentes a cargo das faturas.

16,5 %
tempo dedicado a processos administrativos em balcões

-2,0 pp
de redução do tempo dedicado a processos administrativos em escritórios em relação a 2019

Aliança com a Salesforce para impulsionar a transformação digital dos serviços bancários

O CaixaBank continua a fortalecer uma rede de alianças estratégicas que contribui para o progresso do processo de transformação tecnológicaO acordo permite estudar como a inovação tecnológica permite uma melhor compreensão das necessidades dos clientes. Para este fim, implementará um CRM de última geração e juntar-se-á ao programa internacional "Salesforce Financial Services Cloud Design Partner Program" para experimentar novas formas de compreender e abordar os clientes bancários.

O CaixaBank assina um acordo com a IBM Serviços para acelerar a sua transformação em "cloud computing" e impulsionar a inovação nos serviços financeiros

O CaixaBank e a IBM Serviços chegaram a acordo para acelerar a transformação do Banco e incentivar soluções digitais inovadoras que melhorem a experiência do utilizador dos serviços financeiros da entidade.

O acordo multiplica em mais de seis anos o serviço exclusivo proporcionado pela *joint venture* tecnológica IT Now.

O CaixaBank desenvolveu o primeiro modelo de reconhecimento de riscos da banca espanhola utilizando a computação quântica.

A Entidade avança na sua estratégia de preparação para a supremacia quântica e desenvolve um algoritmo de "machine learning" para a classificação de clientes segundo o risco de crédito.

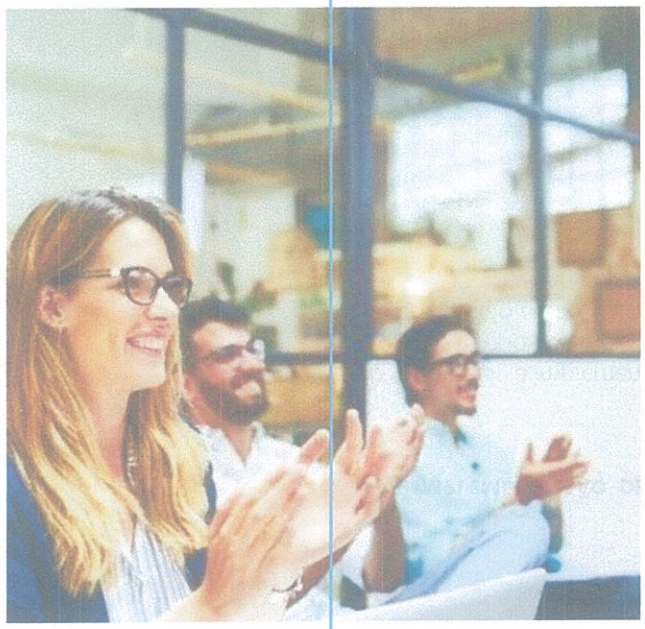
Com a concretização destes projetos, o CaixaBank converte-se na primeira Entidade de Espanha e numa das primeiras do mundo a incorporar a computação quântica na sua atividade de inovação.



Favorecer uma cultura centrada nas pessoas, ágil e colaborativa

O objetivo estratégico de reforçar a cultura corporativa e manter as pessoas no centro da organização assenta nos três pilares seguintes:

- Favorecer o talento, assegurando que se possa desenvolver o seu potencial em igualdade de oportunidades, baseado na meritocracia, a diversidade e no *empowerment*.
- Definir e implementar a melhor proposta de valor, melhorando a experiência do colaborador.
- Promover as qualidades de agilidade e colaboração.



>> PRINCIPAIS MÉTRICAS DE ACOMPANHAMENTO[1] PLANO ESTRATÉGICO 2019-2021

2018	2019	2020	Objetivo 2021
>> 39,9% % de mulheres em posições de direção, a partir de subdireção de grandes balcões[2]	>> 41,3% % de mulheres em posições de direção, a partir de subdireção de grandes balcões[2]	>> 41,6% % de mulheres em posições de direção, a partir de subdireção de grandes balcões[2]	>> 43% % de mulheres em posições de direção, a partir de subdireção de grandes balcões[2]
>> 73% Avaliação perceção dos colaboradores sobre o *empowerment*	>> 72% Avaliação perceção dos colaboradores sobre o *empowerment*	>> 70% Avaliação perceção dos colaboradores sobre o *empowerment*	>> 75% Avaliação perceção dos colaboradores sobre o *empowerment*
		>> 15,5% % de colaboradores com medidas de remuneração flexível	>> 25% % de funcionários com medidas de remuneração flexível
>> 45,9% % profissionais certificados além da formação obrigatória MIFID II	>> 47,3% % profissionais certificados além da formação obrigatória MIFID II	>> 48,8% % profissionais certificados além da formação obrigatória MIFID II	>> 55% % profissionais certificados além da formação obrigatória MIFID II

[1] Métricas relativas ao CaixaBank, S.A.
[2] Balcões A e B

GRUPO CAIXABANK

35.434 Colaboradores

54,6% Mulheres

45,4% Homens

Idade média 43,7 anos

Antiguidade média 16,3 anos

CAIXABANK, S.A.

27.404 Colaboradores

55,2% Mulheres

44,8% Homens

16,8% Diretivos

20,7% Diretivos Intermédios

62,5% Restantes colaboradores

99,3% Contratos Indefinidos

Idade média 43,6 anos

Antiguidade média 17,1 anos

BPI, S.A.

4.622 Colaboradores

56,6% Mulheres

43,4% Homens

8,5% Diretivos

13,3% Diretivos Intermédios

78,2% Restantes Colaboradores

99,5% Contratos Indefinidos

Idade média 45 anos

Antiguidade média 17,8 anos

>> DISTRIBUIÇÃO GEOGRÁFICA DO PESSOAL

30.458 Espanha

11 América do Sul

19 Ásia e Oceânia

4.793 Portugal

7 América do Norte

36 África

110 Resto da Europa

Define-se uma proposta de valor para contribuir nos objetivos do Plano Estratégico 2019-2021, mediante seis linhas de atuação que definem o caminho.

	LINHAS ESTRATÉGICAS	PROPOSTA DE VALOR	LINHAS DE ATUAÇÃO
01.	**Proporcionar a melhor experiência ao cliente**	Acompanhar **a mudança do modelo comercial, reforçando aspetos culturais, estruturais e formativos**	Apoio ao novo modelo de distribuição com os profissionais mais preparados e com a estrutura organizativa mais eficiente
02.	**Acelerar a transformação digital para sermos mais eficientes e flexíveis**	**Impulsionar a digitalização,** implementando novas formas de trabalho ágeis	Transformação digital, implementando formas e sistemas de trabalho simples e colaborativos, centradas nos novos comportamentos dos clientes.
		Adotar **modelos de organização** eficientes e com **visão de Grupo**	Transformação organizacional segundo modelos organizacionais e de governação corporativa que simplifiquem a estrutura e melhorem a eficiência com uma perspetiva de cliente no centro.
03.	**Privilegiar uma cultura focada nas pessoas, ágil e colaborativa**	Implementar em todo o Grupo o **Plano de Cultura Corporativa**	Reforçar os comportamentos que definem quem somos no CaixaBank e que irão assegurar o sucesso futuro e a melhor experiência para os nossos colaboradores.
04.	**Alcançar uma rentabilidade atrativa garantindo a solidez financeira**	**Reestruturar a equipa** e implementar um novo acordo laboral	Contribuir para a rentabilidade e eficiência do banco com novos acordos laborais e a flexibilização do quadro laboral no futuro.
05.	**Ser uma referência na gestão responsável e no compromisso com a sociedade**	Garantir que **contamos com a equipa mais diversificada e preparada**	Assegurar a melhor equipa profissional, ajustada ao modelo de liderança

Cultura Corporativa

A cultura define como funciona uma organização e a forma de ser e de atuar das suas pessoas. O mundo move-se rapidamente e, por isso, é imperioso avançar e adaptarmo-nos permanentemente para continuarmos a ser uma entidade líder. É necessário potenciar os aspetos que levaram o CaixaBank ao êxito e adotar uma série de comportamentos que assegurem a liderança num ambiente de mudança.

O Plano de Cultura permite acionar os comportamentos da cultura CaixaBank que se enquadram no conceito **Somos CaixaBank**.



>> AS PESSOAS PRIMEIRO

> **Comprometidos:** desenvolvemos ações com impacto positivo nas pessoas e na sociedade.

> **Próximos:** escutamos e acompanhamos cada pessoa, facilitando soluções para as suas necessidades atuais e futuras:

> **Responsáveis e exigentes:** atuamos com excelência, rigor e autonomia para valorizar os demais

> **Honestos e transparentes:** geramos confiança ao sermos íntegros, honestos e consistentes. .



>> A COLABORAÇÃO FAZ A FORÇA

> **Colaboradores:** pensamos, partilhamos e trabalhamos transversalmente como uma só equipa.



>> A NOSSA ATITUDE É A AGILIDADE

> **Ágeis e inovadores:** promovemos a mudança antecipadamente, com rapidez e flexibilidade.

439



Com o objetivo de proporcionar o melhor serviço de apoio ao cliente, é fundamental avançar com uma proposta de valor para os colaboradores. A escuta ativa e contínua do colaborador e a difusão da cultura corporativa ajudam-nos a adaptarmo-nos a um ambiente de mudança. Em 2020, com o impacto da Covid-19 redefiniram-se os comportamentos relacionados com cada uma das características do CaixaBank.

Impulsionaram-se **cinco pilares** para transmitir e envolver todos os profissionais na integração dos comportamentos **Somos CaixaBank**:

i. Comunicação

Com o objetivo de aperfeiçoar o conhecimento e a perceção das características da Cultura, potenciar a participação e gerar compromisso:

- Campanha Protagonistas 2020: vídeos onde os nossos companheiros descrevem características que nos definem, explicam como somos no CaixaBank e a aplicação no dia a dia e materiais de apoio para *managers*.
- CaixaBank Talks: realização de atividades com as equipas das diferentes Direções Territoriais para dar a conhecer o Plano de Cultura e os comportamentos que nos identificam, onde oradores externos tratam de temas relacionados com mudanças culturais em organizações.
- Materiais de reforço para as novas formas de trabalhar: publicação de infografias com conselhos e recomendações para fomentar a desconexão digital e protocolos que permitam adaptar-se às novas formas de trabalhar.
- Outras ações digitais como um novo Portal de Cultura.

ii. Formação

- Workshops presenciais para os diretores de balcões de banca retail e diretores e gestores de serviços centrais com o objetivo de integrar a cultura no modelo de Liderança, aperfeiçoando conhecimentos e habilidades de forma prática, para o dia a dia na agência.
- Reformulação e lançamento em formato online da formação sobre cultura comercial com conteúdos orientados para fortalecer o papel do diretor como transformador, dinamizador, motivador de resultados e capacitador.

iii. Escuta ativa

A **escuta ativa** permite-nos obter informações sobre a perceção da Cultura por parte dos profissionais e fornecer feedback sobre os comportamentos e o plano de ação. O modelo de escuta ativa foi implementado também nas principais empresas do Grupo. Os vários estudos realizados em 2020 foram:

- Lançamento do Estudo de Compromisso, que nos permite analisar o clima, o compromisso e a cultura, assim como a sua evolução face a estudos prévios.
- Impulsos estratégicos: em abril de 2020 realizou- se um teste específico a 2.500 colaboradores sobre a situação laboral durante a emergência da Covid-19, com o objetivo de melhorar os métodos de trabalho. Este impulso também foi levado a cabo nas empresas do Grupo para 3.200 pessoas.
- Impulsos específicos: realizam-se escutas segundo questões concretas como por exemplo a utilização do Office 365.
- Incorporação de escutas nos novos *touchpoint*.

iv. Experiência colaborador

Em 2020, com o objetivo de melhorar a **experiência do colaborador,** focamo-nos nos seguintes momentos do ciclo de vida do colaborador:

ATRAIR E SELECIONAR

1. Interesso-me
2. Aplico ofertas
3. Seleção

ACOLHER

4. Contratam-me
5. On boarding

VINCULAR

6. Dia a dia com o meu manager
7. O meu ambiente físico - relação com companheiros
8. Desenvolvem-me
9. Avaliam-me
10. Retribuem-me
11. Momentos vitais
12. Procuro/recebo comunicação
13. Mudança de posição
14. Âmbitos como clientes

FINALIZAR

15. Desvinculação

	Colaboradores	MANAGERS
SELEÇÃO	Objetividade Transparência Inovação	Maior autonomia Agilidade *Employer branding*
ONBOADING/ MUDANÇA DE POSIÇÃO	Apoio Acompanhamento Autonomia	Agilidade Rapidez no envolvimento Facilidade
DESENVOLVEM-ME	Crescimento Motivação Reforçar o papel de pertença	Desenvolver o talento Meritocracia e diversidade Reforçar o papel diretivo
AVALIAM-ME/ DESAFIOS E EPC	Reconhecimento Proximidade Objetividade	Liderança Comunicação bidirecional
ÂMBITO COMO CLIENTE	Vinculação Suporte/Apoio	Eficiência Prescrição

Atrair e Selecionar

Melhorar a experiência do candidato e do manager utilizando a tecnologia de forma preditiva para conseguir o melhor candidato para cada posto, e ao mesmo tempo dar um incentivo de marca empregadora através de ações e comunicações digitais. *Ações realizadas:*

> Adaptação *site* interno Career e criação do externo.

> Gestão em Redes Sociais automatizada.

> Criação do *PeopleXperience* HUB, ecossistema disruptivo de inovação, aprendizagem e talento em torno da marca Grupo CaixaBank, para captar talento e ser uma referência na inovação

> Impressão digital CaixaBank como marca empregadora

> Programas de talento (WonNow, Young Management Program e New Graduates)

> Implementação SAP *Success Factors Recruiting* para melhorar a experiência do candidato e do manager.

> Seleção preditiva segundo a evolução da qualidade do dado.

Acolher

Implementar uma experiência diferencial criando um processo estruturado de *onboarding* (contratação) com um acompanhamento automatizado. *Ações realizadas:*

> Criação do *Welcome Pack* e a nova função do tutor.

> Perfil do *Digital Agent* como dinamizador.

> Melhoria do pack contractual (eletrónico) e da entrega de equipamentos informáticos.

> Programas de onboarding: *CaixaBank First Experience* (duração de 2 anos) para atrair e reter talento jovem; *CaixaBank Executive Experience* para agilizar a valorização das incorporações na equipa diretiva.

Desenvolver e Avaliar

Desenvolver o talento interno, potencializar o reconhecimento e o *feedback* constante. *Ações realizadas:*

> Plano de Formação não diretivo, em três fases: Obrigatória, Recomendada e Autoformação.

> Itinerários de proximidade digital para gestão de clientes.

> Em 2020 realizaram-se umas 16.000 avaliações de capacidades na Rede de balcões.

> Programas de deteção, desenvolvimento e acompanhamento do talento jovem (Early Talent) e o talento pré-diretivo (Mentoring).

> Plano de Desenvolvimento Diretivo, que acompanha a função desde a sua incorporação no cargo e ao longo da sua carreira profissional, tanto com ações de Coaching como programas adequados às suas necessidades em cada etapa da mesma; além disso com uma ampla oferta de Programas de Autoformação "à la carte".

Âmbito de cliente

Facilitar os trâmites dos colaboradores quando interagem como clientes dos nossos produtos e serviços.

Em 2020 realizou-se um Focus Group para detetar áreas de melhoria e definir o novo modelo de relação.



v. Embaixadores

Pessoas que ajudam a desenvolver a cultura corporativano banco como os diretores de escritório formados emcultura comercial que atuam como dinamizadores das distintas ações que se põe em marcha.



[1] http://caixabankcareers.com/

As seguintes políticas e princípios de gestão de pessoas derivam dos objectivos do Plano Estratégico 2019-2021 e da cultura empresarial do CaixaBank. Em conformidade com as disposições do Plano Estratégico 2019-2021, as políticas e processos têm uma vocação corporativa.

O CaixaBank fomenta a sua política de gestão das pessoas com respeito pela diversidade, igualdade de oportunidades, e a inclusão e a não discriminação por motivos de género, idade, deficiência ou qualquer outra circunstância. De forma coerente, considera essencial garantir a transparência na seleção e promoção interna dos seus profissionais.



Assegurar que o talento pode desenvolver o seu potencial baseado na meritocracia, a diversidade, a transversalidade e o *empowerment*.

Desenvolver a melhor proposta de valor para os colaboradores e renová-la (novos ambientes e espaços, metodologias e aplicações, sistemas de avaliação e de reconhecimento...) **melhorando a sua experiência, fomentando o bem-estar num ambiente saudável e sustentável.**

Promover os atributos de agilidade e colaboração, adequando as estruturas e os processos a modelos de trabalho mais ágil e transversais.

Evoluir os canais de comunicação para fomentar a participação e a colaboração.

Tudo isto para conseguir a satisfação e a motivação da equipa num ambiente de trabalho satisfatório.

Diversidade e igualdade de oportunidades

O CaixaBank está focado e trabalha para promover a diversidade em todas as suas dimensões como parte da cultura corporativa, mediante a criação de diferentes equipas, transversais e inclusivas, reconhecendo a individualidade e a transversalidade das pessoas e eliminando qualquer conduta discriminatória e de exclusão.

Para isso, conta com um enquadramento de políticas efetivas que garantem o acesso igualitário das mulheres a posições de direção (promoção interna) e asseguram a igualdade na contratação, formação e progresso profissional, fomentando políticas de flexibilidade e conciliação e reforçando uma cultura inclusiva que dispõe de princípios que se reúnem no **Manifesto da Diversidade.**[1]

O **programa Wengage** fomenta a igualdade de género, funcional e geracional. É um programa baseado na meritocracia, o acesso à igualdade de oportunidades e que fomenta a participação e a inclusão.

[1] https://www.caixabank.com/es/personas/diversidad-igualdad-oportunidades/manifiesto-diversidad.html

Diversidade **de género**

Internamente, o programa de **diversidade de género** persegue os desafios de aumentar a representação das mulheres em cargos de direção, disseminando o valor da diversidade e sensibilizando para os preconceitos e estereótipos de género. As principais iniciativas implementadas foram:

REFORÇAR O PAPEL DAS MULHERES NA ENTIDADE

> Programa de **mentoring** feminino focado na Rede (108 participantes em 2020).
> II networking Diretivas 2020. Encontro para apresentar a evolução do programa Wengage e formular novos desafios.
> 1ª edição do programa online AED Mentoring Mulheres Diretoras by CaixaBank (com 60 participantes). A AED (Associação Espanhola de Diretores) e o CaixaBank desenvolvem um programa de mentoring para promover a presença das mulheres diretoras na grande empresa.

SENSIBILIZAR E ENVOLVER TODOS

> Difusão na intranet corporativa de conteúdos do Guia de Comunicação Igualitária.
> *Gender test:* Ferramenta interna para analisar se a nossa comunicação externa é igualitária e livre de estereótipos.

CONTRIBUIR DESDE OS PROCESSOS DE **RECURSOS HUMANOS**

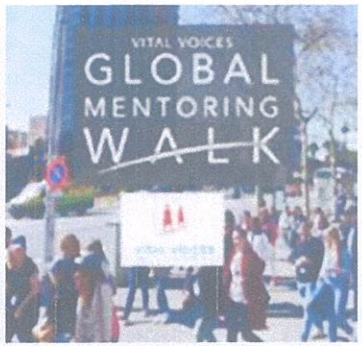
> **Novo Plano de Igualdade 2020**. Acordo com 100% da representação sindical que amplia os compromissos do Plano de Igualdade de 2011 (protocolos de conciliação, assédio e mediação, uniões de facto e acordos de desconexão digital).
> Incentivo ao trabalho remoto. Em 2020, devido à pandemia, focou-se na melhoria da conectividade das equipas, uso de ferramentas colaborativas como Teams e Office365.
> Conceção do Gender Journey. Análises da experiência do colaborador com foco no género e desenvolvimento de um plano de ação.

VISUALIZAR A DIVERSIDADE

> Encontro ThinkTank com os agentes da igualdade e as equipas das Direções Territoriais.
> Comunicação e difusão da diversidade a toda a equipa através do Canal de notícias Diversidade na intranet corporativa.

A nível externo, o objetivo é contribuir para a sensibilização para o valor da diversidade e da igualdade de oportunidades na sociedade, concentrando os esforços em três áreas:

LIDERANÇA E EMPREENDEDORISMO



- Organização da 4ª edição Prémio Mulher Empresária e colaboração com o prémio internacional IWEC de apoio às mulheres empreendedoras
- Comunidade Mulher Empresária CaixaBank. Nova rede de Linkedin que junta as vencedoras regionais e nacionais das quatro edições do Prémio Mulher Empresária CaixaBank
- Global Mentoring Walk em Madrid e Mallorca com mais de 300 participantes no qual o CaixaBank é o principal patrocinador em Espanha nesta iniciativa impulsionada pela Vital Voices.
- Prémio A Mulher Profissional Independente, para galardoar a trajetória de trabalhadoras por conta própria em Espanha.

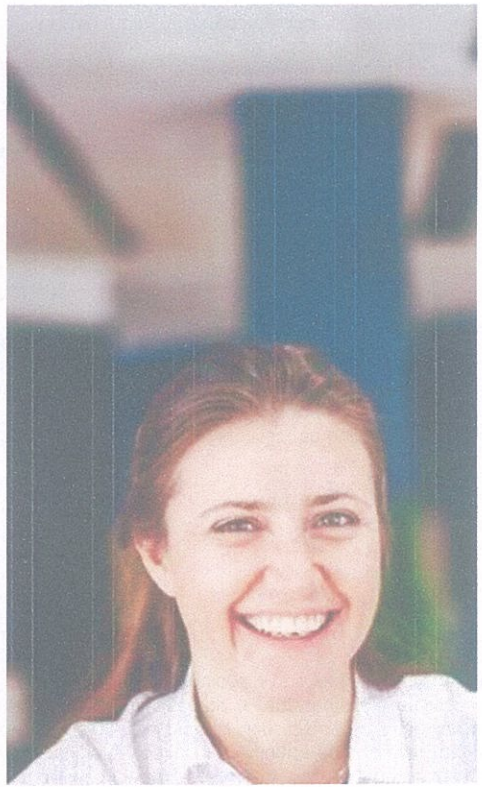
INOVAÇÃO E EDUCAÇÃO



- CaixaBank Talks: mais de dez conversas em direto sobre temas de inovação com perspetiva de género.
- Dar visibilidade e potenciar as carreiras STEM entra a população feminina. O CaixaBank, juntamente com a Microsoft, atribuiu os **Prémios WONNOW** à excelência académica de mulheres em carreiras STEM (Ciência, Tecnologia, Engenharia e Matemática). Em 2020, celebrou-se a 3ª edição com prémio em dinheiro e 10 bolsas CaixaBank.

DESPORTO

- Apoio ao desporto feminino através de patrocínios à seleção espanhola feminina de futebol e de basquetebol e de outros eventos desportivos.



Em 2020 **realizaram-se 219 conteúdos vinculados à Diversidade e Recursos Humanos** nas Redes Sociais corporativas com um alcance de 44 milhões de impressões.



ADESÕES A PRINCÍPIOS NACIONAIS E INTERNACIONAIS DE FOMENTO DA DIVERSIDADE

CHARTER DA DIVERSIDADE

Código de compromisso promovido a nível europeu pela Fundação Diversidade.

ONU WOMEN'S EMPOWERMENT PRINCIPLES

Adesão à Iniciativa promovida pela ONU.

TARGET GENDER EQUALITY

Adesão à nova iniciativa do Pacto Mundial das Nações Unidas.

MAIS MULHERES MELHORES EMPRESAS

Iniciativa que visa promover uma participação equilibrada de mulheres e homens na tomada de decisões na esfera empresarial e económica.

EJE&CON

Adesão ao Código de boas práticas para a Gestão do Talento e a Melhoria da Competitividade da Empresa.

5

O CaixaBank obteve a maior pontuação do mundo no índice de Igualdade de Género de Bloomberg 2021, uma seleção integrada pelas empresas mais comprometidas com igualdade de género a nível internacional de acordo com os dados da Bloomberg.



RECONHECIMENTOS

BLOOMBERG

EWOB

Pela gestão em matéria de diversidade, o CaixaBank, pelo terceiro ano consecutivo, participa do índice **Bloomberg Gender Equality Index 2021**, selo a nível internacional de reconhecimento pelo esforço pela transparência e em conseguir que as mulheres avancem no mundo empresarial. Também está dentro do novo índice de Igualdade de Género da associação Europeia Wornen on Boards (EWoB) que analisou a representação feminina nos cargos de liderança nas empresas do indicador bolsista Stoxx Europe 600.

CERTIFICADO EFR

Renovado pelo décimo ano consecutivo o certificado EFR. Somos a **1ª entidade financeira espanhola a conseguir o nível de excelência A na certificação EFR.**

DISTINTIVO "IGUALDADE NA EMPRESA"

Distinção atribuída pelo instituto da mulher para a igualdade de oportunidades, correspondente a 2018.

VI PRÉMIOS INTERNACIONAIS À GESTÃO DA DIVERSIDADE 2020

CaixaBank foi galardoado pela primeira vez com o Prémio Internacional da Gestão da Diversidade pela Fundação Diversidade, na categoria de grande empresa.

CAIXABANK ASSET MANAGEMENT

CAIXABANK Asset Management, gestor do Grupo CaixaBank, reconhecido como "Líder Europeu na gestão da diversidade", pelo Citywire.

>> DIVERSIDADE DE GÉNERO EM NÚMEROS

Nº de colaboradores distribuídos por género

	Grupo CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Homens	16.302	16.091	12.397	12.271	2.123	2.005
Mulheres	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 colaboradores por tipo de contrato e género

Grupo CaixaBank	Contrato fixo ou indefinido a tempo completo		Contrato fixo ou indefinido a tempo parcial		Contrato temporário	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Homens	16.020	15.963	30	27	252	101
Mulheres	19.101	19.206	23	21	310	116
Total	**35.121**	**35.169**	**53**	**48**	**562**	**217**

Nº de entradas por género

	Grupo CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Homens	615	333	222	190	117	26
Mulheres	510	307	209	163	127	30
Total	**1.125**	**640**	**431**	**353**	**244**	**56**

Nº de despedimentos por género

	Grupo CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Homens	52	43	36	24	2	4
Mulheres	40	45	24	24	7	2
Total	**92**	**88**	**60**	**48**	**9**	**6**

A rotação não desejada é de 0,25%, calculada como despedimentos totais (sem incluir plano de reestruturação e desvinculações voluntárias) sobre o quadro médio. Adicionalmente, no CaixaBank S.A. produziu-se um total de 208 saídas por Desvinculação Voluntária Incentivada (DVI), com motivo do acordo alcançado no passado 31 de janeiro de 2020.

Remunerações médias por género

	Grupo CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Homens	65.857	66.591	70.318	71.343	41.431	40.876
Mulheres	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**

Remunerações médias por categoria profissional e género em 2020

	Diretivos	Diretivos intermédios	Restantes colaboradores
Homens	105.478	74.807	50.884
Mulheres	87.683	66.703	46.161
Total	**98.509**	**70.601**	**48.100**

Remuneração média dos Administradores por género - CaixaBank S.A.[1] (em milhões de euros)

	2019	2020
Homens	289	308
Mulheres	146	175
Total	**246**	**261**

[1] Não inclui a remuneração derivada de cargos distintos aos próprios de representação do Conselho de Administração do CaixaBank, S.A.

A comparação da remuneração calculada como média das mulheres menos a média dos homens sobre a remuneração média dos homens é de 18% (19% em 2019).

Diferença salarial

	Grupo CaixaBank	CaixaBank, S.A.	Banco BPI
2019	1,69%	0,63%	5,30%
2020	1,77%	0,64%	5,55%

A diferença salarial de género calcula se comparando salários entre colaboradores com a mesma antiguidade na empresa que realizam a mesma função ou cargo e que dispõem do mesmo nível. Isto permite comparar trabalhos semelhantes.

Diversidade funcional

O programa de **diversidade funcional** baseia-se no respeito às pessoas, suas diferenças e capacidades,o acesso em igualdade de oportunidades e a não discriminação.

PRINCÍPIOS

- Não discriminação
- Inclusão
- Reconhecimento das capacidades, méritos e habilidades
- Luta contra os estereótipos, os preconceitos
- Fomento de atitudes recetivas
- Acessibilidade

COMPROMISOS NO EMPREGO E SELEÇÃO DE PESSOAS

- Melhorar anualmente a **presença de pessoas com deficiência** na Entidade
- **Fomentar o emprego de pessoas com deficiência** legalmente reconhecida
- **Promover a inclusão** e a incorporação da equipa com diversidade funcional

Em 2020 o CaixaBank e 100% da representação sindical dos colaboradores assinaram a **nova Política inclusiva das pessoas com deficiência.** Os seus princípios e compromissos estão orientados para o respeito às pessoas com diferença funcional e a favorecer a sua integração na Entidade nas mesmas condições que o resto da equipa, estabelecendo uma série de benefícios sociais.



Alguns dos benefícios ou medidas implementadas são: a adaptação ao posto de trabalho, a atribuição de um dia de folga pago para atender a quaisquer necessidades médicas e serviço gratuito de assessoria para trâmites legais.

A nível interno apresentam-se os seguintes desafios e as principais medidas implementadas:

DESENVOLVIMENTO DO TALENTO E FOMENTO DE OPORTUNIDADES PROFISSIONAIS DAS PESSOAS COM DIVERSIDADE FUNCIONAL

> Fomentar a contratação externa, identificando bolsas de trabalho através de **acordo de colaboração com a Incorpora.**
> Contratação de serviços a Centros Especiais de Emprego (CEE) para fomentar a inclusão laboral e o desenvolvimento profissional das pessoas com diversidade funcional.

SENSIBILIZAÇÃO A TODA A ORGANIZAÇÃO EM TERMOS DE INCLUSÃO E DIVERSIDADE

> Formação para sensibilizar *managers* e colaboradores.
> Disponibilidade de um espaço próprio no PeopleNow para a comunicação do programa Wengage focado na diversidade funcional.

A nível externo, apoia-se a comunidade fomentando a contratação e inclusão laboral de pessoas com diversidade funcional e gerando um impacto social a curto e médio prazo. Algumas das iniciativas levadas a cabo são:

SERVIÇO ADAPTADO AOS NOSSOS CLIENTES COM DEFICIÊNCIA FUNCIONAL

Ver secção
Banca próxima e acessível

COMPROMISSO COM A SOCIEDADE, MEDIANTE O **VOLUNTARIADO CORPORATIVO.**

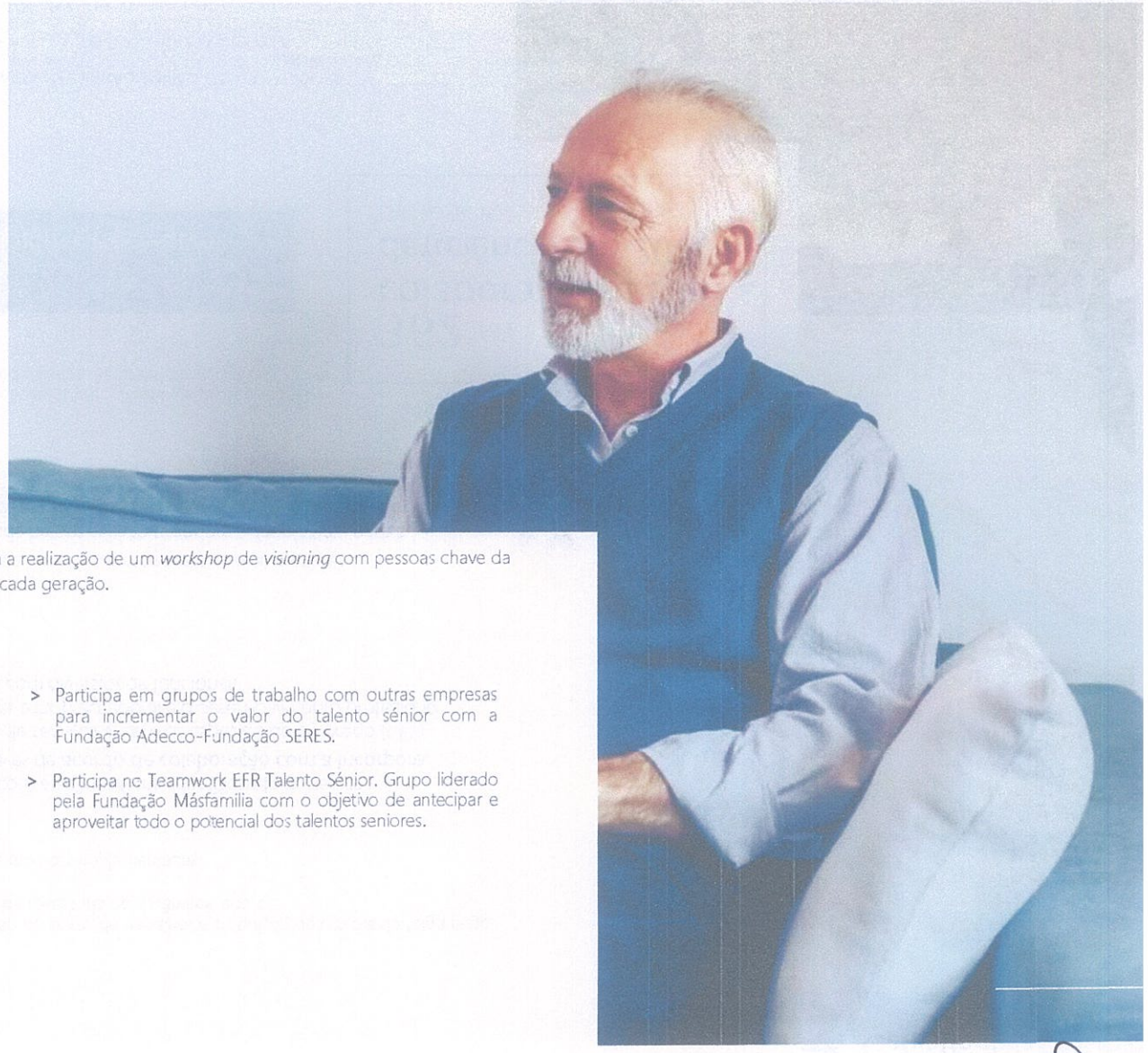
IMPULSO AO DESPORTO ADAPTADO E PARAOLÍMPICO COM O PATROCÍNIO DE BASQUETEBOL EM CADEIRA DE RODAS. DESDE 2020, ASSINOU-SE UM NOVO ACORDO DE COLABORAÇÃO COM A FEDDF (FEDERAÇÃO ESPANHOLA DO DESPORTO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA FÍSICA) E UM ACORDO ENTRE O CAIXABANK E O COMITÉ PARALÍMPICO PARA APOIAR TODOS OS DESPORTISTAS PARALÍMPICOS DURANTE O TRAJETO ATÉ AOS JOGOS DE TÓQUIO 2021 (#INCONFORMADOS DO DESPORTO)

362
colaboradores com deficiência em 2020
(343 em 2019)



Diversidade **geracional**

O programa de **diversidade geracional** parte do diagnóstico da situação na Entidade, dentro do qual se analisa a evolução demográfica e o impacto nos indicadores estruturais. Perante o envelhecimento da população em geral e da equipa do Caixabank em particular, a diversidade geracional será um fator chave a pensar na nossa Organização, potenciando sinergias entre gerações e cuidando das necessidades e expectativas distintas de cada etapa.



Os objetivos são:

- Integrar a diversidade geracional na estratégia corporativa e a experiência do colaborador.
- Antecipamos a problemática derivada do envelhecimento da equipa.
- Identificamos ações que melhorem a convivência das diferentes gerações na organização.
- Aproveitar os conhecimentos de cada geração para fortalecer e acompanhar a estratégia da Entidade.

Em 2020 realizou-se um processo de recolha de informação com a realização de um *workshop* de *visioning* com pessoas chave da entidade e organizaram-se *focus groups* para conhecer a voz de cada geração.

Paralelamente, a Entidade:

- Colabora com o Observatório Geração e Talento, em 2020 destaca a:
  - Participação no Diagnóstico da diversidade geracional.
  - Participação no Estudo da Liderança intergeracional II.
- Participa em grupos de trabalho com outras empresas para incrementar o valor do talento sénior com a Fundação Adecco-Fundação SERES.
- Participa no Teamwork EFR Talento Sénior. Grupo liderado pela Fundação Másfamilia com o objetivo de antecipar e aproveitar todo o potencial dos talentos seniores.

>> A DIVERSIDADE GERACIONAL EM NÚMEROS

Nº de colaboradores distribuídos por idade

	Grupo CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020
<30 anos	1.946	1.655	1.498	1.308	225	146
30-39 anos	7.789	6.500	5.912	4.799	1.009	822
40-49 anos	20.155	20.657	16.236	16.755	2.461	2.405
50-59 anos	5.572	6.384	3.851	4.453	1.004	1.157
>59 anos	274	238	75	89	141	92
Total	**35.736**	**35.434**	**27.572**	**27.404**	**4.840**	**4.622**

Nº de colaboradores distribuídos por tipo de contrato e idade

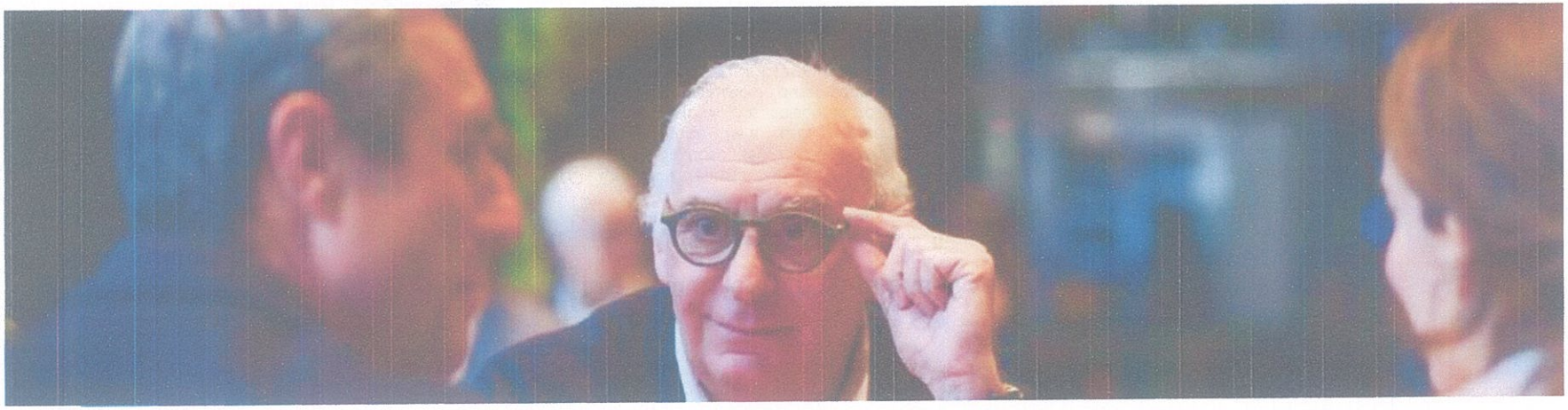
Grupo CaixaBank	Contrato fixo ou indefinido a tempo completo		Contrato fixo ou indefinido a tempo parcial		Contrato temporário	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020
<30 anos	1.477	1.464	5	5	464	186
30-39 anos	7.687	6.463	14	13	88	24
40-49 anos	20.131	20.641	19	12	5	4
50-59 anos	5.555	6.370	12	12	5	2
>59 anos	271	231	3	6	0	1
Total	**35.121**	**35.169**	**53**	**48**	**562**	**217**

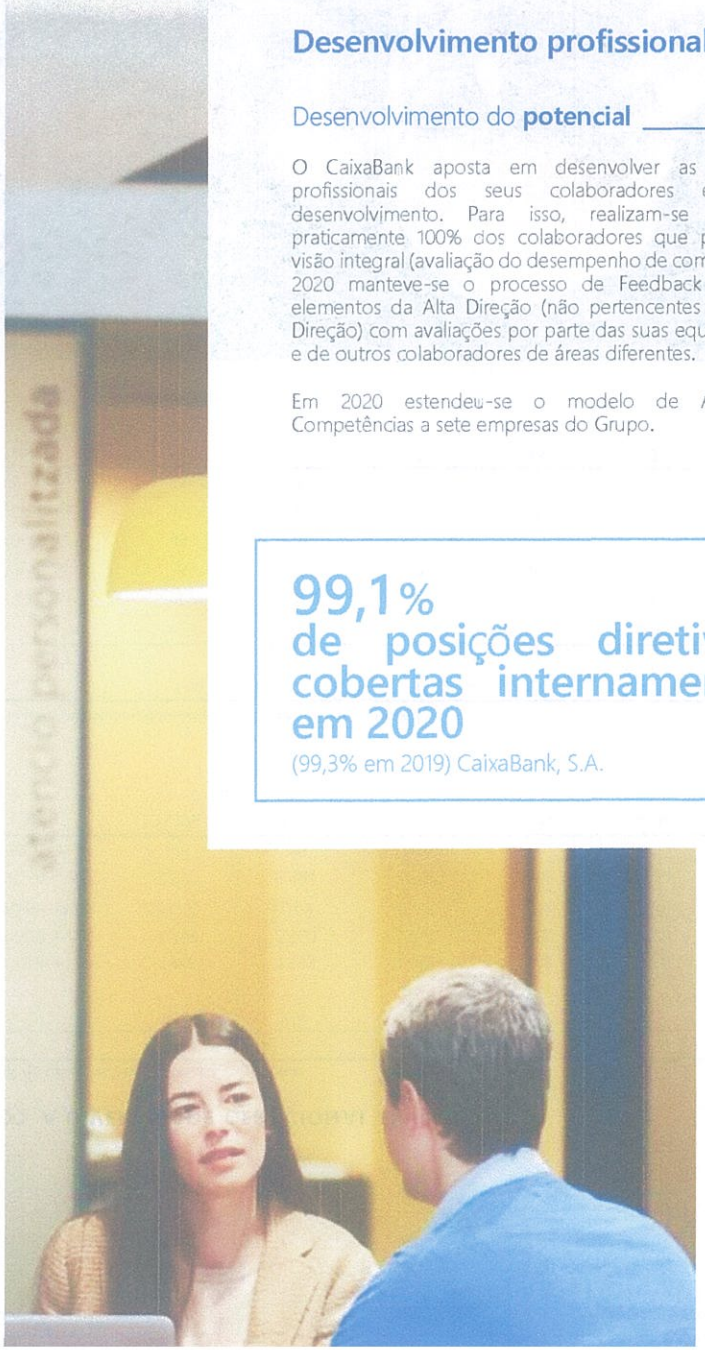
Número de colaboradores despedidos distribuídos por idade

	Grupo CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020
<30 anos	8	5	5	3	3	2
30-39 anos	18	27	10	15	3	1
40-49 anos	49	39	33	21	3	3
50-59 anos	15	14	11	7	0	
>59 anos	2	3	1	2	0	
Total	**92**	**88**	**60**	**48**	**9**	**6**

Remunerações médias por idade

	Grupo CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020
<30 anos	25.878	28.311	25.990	28.319	17.580	19.231
30-39 anos	45.412	45.318	49.229	48.940	24.512	24.450
40-49 anos	61.731	61.718	66.196	66.202	34.520	33.073
50-59 anos	77.111	74.856	85.048	82.822	47.360	46.340
>59 anos	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**





Desenvolvimento profissional e compensação

Desenvolvimento do **potencial**

O CaixaBank aposta em desenvolver as competências profissionais dos seus colaboradores e pelo seu desenvolvimento. Para isso, realizam-se avaliações a praticamente 100% dos colaboradores que permitem uma visão integral (avaliação do desempenho de competências). Em 2020 manteve-se o processo de Feedback Diretivo para elementos da Alta Direção (não pertencentes ao Comité da Direção) com avaliações por parte das suas equipas, colaterais e de outros colaboradores de áreas diferentes.

Em 2020 estendeu-se o modelo de Avaliação por Competências a sete empresas do Grupo.

99,1%
de posições diretivas cobertas internamente em 2020
(99,3% em 2019) CaixaBank, S.A.

Diretores e Pré-Diretores

A Entidade promove programas de desenvolvimento profissional tanto a nível diretivo como a nível pré-diretivo. Destacam-se:

- **Programa de Desenvolvimento Diretivo** focado em certificar as competências de liderança e fomentar a estratégia e a transversalidade na Entidade, reforçando o modelo de Liderança Transformadora, cujos princípios são:
  - Estar ao serviço dos colaboradores acompanhando-os para alcançar os resultados.
  - Potenciar a inovação e a criatividade como alavancas de mudança.
  - Impulsionar o crescimento pessoal e profissional dos colaboradores.
  - Ser referentes éticos perante os nossos grupos de interesse.
- **Programa Pré-Diretivo "Progresa"** dirigido a profissionais de distintas áreas e Direções Territoriais (Diretores de balcões, Gerentes de Serviços Centrais e Diretores de Banca Privada e de Banca de Empresas), que inclui sessões de *coaching*.

A formação diretiva contempla duas etapas (incorporação e consolidação) e uma terceira para os grupos de elevado potencial, e propõe um desenvolvimento incremental em função da consolidação no cargo e onde se incorpora o conceito de "Certificação" através de Universidades e Escolas de negócios. Em 2020 os programas adaptaram-se ao formato online para continuar com a sua atividade.

O CaixaBank foi galardoado pela Associação Espanhola de Coaching Executivo e Organizativo nos Prémios AECOP "Cultura de Coaching na Empresa" 2020, como referência nas ações vinculadas ao *coaching* executivo. Supõe um reconhecimento a um grande trabalho a nível de cultura interna de *coaching* executivo, uma ferramenta na qual o CaixaBank aposta já há 10 anos como alavanca de mudança e transformação.

- **Incorporação:** formação destinada a desenvolver uma liderança autocentrada e a lançar as bases do negócio. Planeia-se para profissionais que acedem a novas funções diretivas. Os principais programas são: PROA (Direção Área de Negócio), GPS (Serviços Centrais), Programa Leadership Certificate C1 e processos de atribuição de coaching de transição.

> **Consolidação** (de 3 a 5 anos em funções) centrada no papel de líderes de outros e impulsionadores da mudança e da execução da estratégia. Os principais programas são: Leadership Certificate C2 (Senior Management), programas relacionados com a transformação na área digital (IMD). autoformação online (*Liderança Positiva em tempos de crise e incerteza e Saúde Executiva*) e sessões de *coaching* de consolidação e *mentoring*.

> **Desenvolvimento do elevado potencial:** aqui apresentam-se propostas com a finalidade de contribuir e impulsionar o desenvolvimento da liderança para gestores com elevado potencial. Programa TOP 200.

Como novidade em 2020, cabe destacar o CaixaBank Talks Desenvolvimento Diretivo que se inicia com um novo formato Live que permite aumentar o número de participantes.

Nas empresas do Grupo, em 2020, realizaram -se os seguintes programas de desenvolvimento diretivo:

> *Leadership Right Now* centrado numa aprendizagem para gerir a atual situação melhorando a capacidade de adaptação.

> *Blended Leadership* que apresenta as vantagens de liderança à distância e o desenvolvimento de capacidades de liderança num ambiente incerto.

Talento jovem *(Talent programs)*

O CaixaBank dispõe de Talent Programs para identificar e desenvolver o talento no início e assim antecipar necessidades futuras. Os programas que o CaixaBank dispõe para a atração do talento externo são:

> Young Management Program (YMP): destinado a identificar e formar futuros líderes com um espaço temporal de quatro anos de formação e aplicação dos projetos.

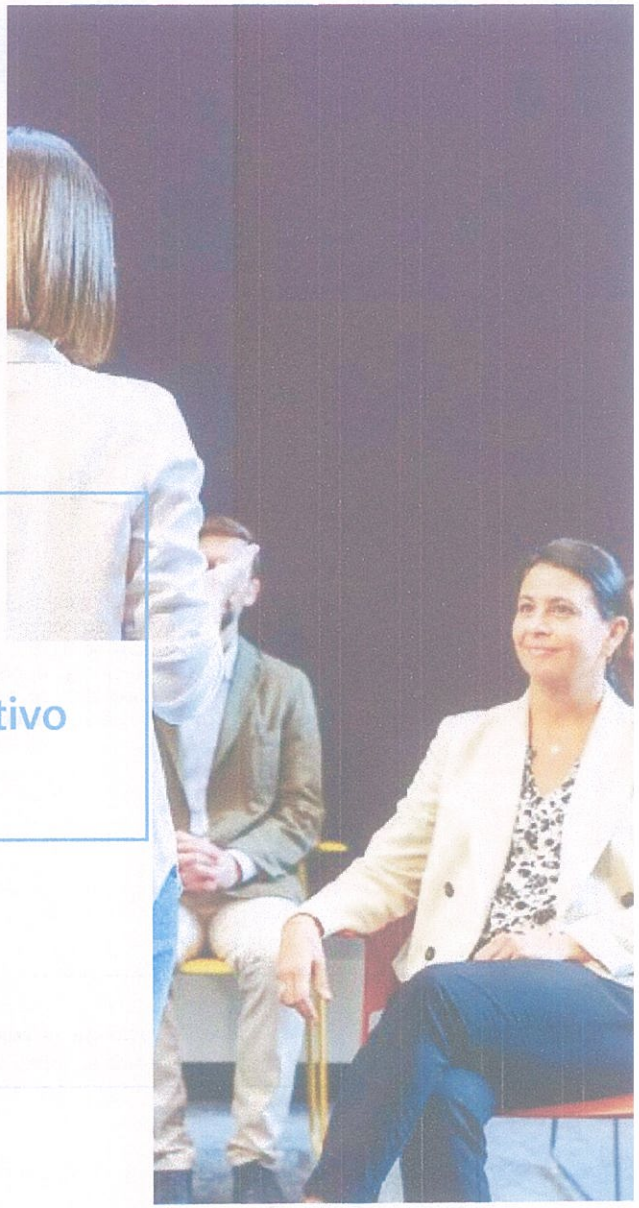
> Won Now: dirigido a mulheres que tenham sido as melhores alunas dos graus STEM (Ciência, Tecnologia, Engenharia e Matemática) de universidades espanholas que estarão durante seis meses em posições estratégicas.

> New Graduates para serviços Centrais: para identificar o Talento para posições de responsabilidade que não é possível cobrir internamente e para posições estratégicas digitais. Programa rotativo de dois anos com plano de carreira e com possibilidade de incorporação em posições estruturais. Para este grupo, desenvolveu-se em 2020 o Programa Developing Skills 8 ESADE) em formato online.

Pôs-se em marcha um ecossistema de atração de talento transformador, sob a marca PeopleXHub do qual 10 empresas do Grupo já fazem parte. Para reforçar um posicionamento, conta-se com 24 parceiros estabelecidos com escolas e com mais de 1.500 pessoas interessadas em fazer parte da comunidade.

5.387
participantes nos programas de desenvolvimento diretivo

(Inclui nível pré-directivo no CaixaBank, S.A.)



Formação **contínua**

O CaixaBank Campus é o modelo pedagógico sob o qual se desenvolve a oferta formativa da Entidade, fomentando uma cultura de aprendizagem contínua e onde a figura do formador interno, como facilitador de aprendizagem é um valor chave diferencial. Este modelo estrutura a oferta formativa em três grandes blocos:

CaixaBankCampus

01
Normativa
O que me exige o Regulador

> **Formação obrigatória,** exigida pelo regulador: de curta duração, assim como certificações de LCI (Lei do Crédito Imobiliário), IDD (Insurance Distribution Directive) e MiFID.

EM RELAÇÃO AO PESSOAL DO CAIXABANK, S.A.

18.710 profissionais estão certificados em MiFID II

6.557 profissionais contam com uma certificação acima do MiFID II

18.066 colaboradores estão certificados em LCI

02
Recomendada
O que me sugere o CaixaBank

> **Formação recomendada** pela empresa aos colaboradores segundo a sua função e o segmento ao qual pertencem e dá resposta aos desafios e necessidades do negócio. Programa de cultura comercial, programa de proximidade digital e trajetos de Transformação na era digital. Estes últimos estão estruturados em quatro blocos: Ambiente digital, Capacidades Digitais, Data Academy e Métodos ágeis de trabalho.

03
Autoaprendizagem
O que eu decido

> **Autoformação** que dá resposta às necessidades individuais dos nossos colaboradores: Academia virtual de inglês (Education First), Pós-graduação de Riscos, ações de formação em Metodologias *Agile*, etc.

Os impulsionadores (pessoas e ferramentas) de aprendizagem no CaixaBank são:

> Virtaula: plataforma de aprendizagem online, que se concebeu para incorporar novas funcionalidades digitais e melhorar a experiência do colaborador.

> Formadores internos: comunidade de aprendizagem formada por 2.481 colaboradores (1.958 em 2019).

> Change Makers: como novo motor da transformação no CaixaBank, elemento essencial para a mudança cultural e a transformação digital.

2.609.008
horas de formação de 2020
3.597.709 em 2019

14,9 MM€
de investimento total em formação
16,7MM€ em 2019

97%
da formação online
94% em 2019

73,3
horas de formação por colaborador
98 em 2019

417€
investimento em formação por colaborador
456€ em 2019

Compensação adequada e meritocrática

O Conselho de Administração do CaixaBank aprovou em 2019 a última atualização da Política Geral de Remuneração do CaixaBank, a qual especifica as principais caraterísticas de cada elemento contributivo. Está à disposição de todos os colaboradores através da intranet corporativa.

As componentes da remuneração no CaixaBank incluem principalmente:

- Uma remuneração fixa baseada no nível de responsabilidade e carreira profissional do colaborador, que constitui uma parte relevante da remuneração total, que também considera as diferentes prestações sociais, e que é regulada pelo Acordo Coletivo de Trabalho e pelos diferentes acordos laborais internos.

- Uma remuneração variável em forma de bónus ou incentivos vinculados à consecução de objetivos previamente estabelecidos e definida de modo a evitar os possíveis conflitos de interesses, e que neste caso inclua os princípios de avaliação qualitativa tendo em conta o alinhamento com os interesses e normas de conduta dos clientes, e uma gestão prudente dos riscos.

Os princípios da Política Geral de Remunerações são aplicáveis a todos os colaboradores do CaixaBank e entre outros objetivos procura principalmente impulsionar comportamentos que garantam a produção de valor a longo prazo e a sustentabilidade dos resultados ao longo do tempo. Além disso, baseia a sua estratégia de atração e retenção do talento em facilitar aos profissionais a participação num projeto social e empresarial e dentro de umas condições competitivas de remuneração total.

Compensa+

Como complemento aos componentes remunerativos já comentados, em 2020 foi implementado um **Plano Remuneração Flexível** (Compensa+) que permite uma poupança fiscal e a personalização da remuneração de acordo com as necessidades de cada pessoa. Os productos oferecidos pela Entidade nesta primeira fase de implementação com um máximo conjunto de 30% do seu salário anual bruto são: o seguro de saúde de familiares, cartões de transporte, serviço de infantário e seguro de poupança à reforma.

Para arrancar o Compensa+, realizaram-se duas provas piloto, e desde o mês de outubro já está disponível para toda a equipa. No encerramento de 2020, um total de 4.255 colaboradores tinha subscrito 1 ou mais productos dentro do Plano.

>> DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL E COMPENSAÇÃO EM NÚMEROS

Número de colaboradores por classificação profissional

	Grupo CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Diretivos	5.571	5.236	4.905	4.605	411	395
Diretivos Intermédios	7.000	6.803	5.852	5.666	647	613
Restantes colaboradores	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 formação por classificação profissional

	Grupo CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Diretivos	703.195	420.840	685.150	396.889	11.882	17.211
Diretivos Intermédios	847.140	471.116	779.749	415.270	48.415	39.860
Restantes colaboradores	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**

Remunerações médias por classificação profissional

	Grupo CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Diretivos	97.444	98.509	95.513	97.530	95.839	91.080
Diretivos Intermédios	69.375	70.601	72.022	73.639	43.650	42.493
Restantes colaboradores	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 colaboradores distribuídos por tipo de contrato e classificação profissional

Grupo CaixaBank	Contrato fixo ou indefinido a tempo completo		Contrato fixo ou indefinido a tempo parcial		Contrato temporário	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Diretivos	5.556	5.224	13	11	2	1
Diretivos intermédios	6.995	6.796	3	2	2	5
Restantes colaboradores	22.573	23.149	37	35	555	211
Total	**35.124**	**35.169**	**53**	**48**	**559**	**217**

Nº de despedimentos por classificação profissional

	Grupo CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Diretivos	15	8	14	5	0	
Diretivos intermédios	11	12	6	6	1	1
Restantes colaboradores	66	68	40	37	8	5
Total	**92**	**88**	**60**	**48**	**9**	**6**

Experiência do colaborador

Ambiente laboral

Dispor de um ambiente de trabalho positivo no qual as equipas se sentem motivadas e comprometidas é essencial para o CaixaBank. Para isso, é importante a escuta ativa, prestar atenção às opiniões e, com base nesta escuta, elaborar um plano de ação para adaptar-se às suas necessidades. Por este motivo, considera-se que avaliar o clima sócio-laboral, a experiência do colaborador, assim como a qualidade de serviço prestada de forma periódica ajuda a conseguir este ambiente que se deseja.

A Entidade mede o compromisso e a satisfação dos seus colaboradores através de estudos internos (Estudo de Compromisso, o da Qualidade de Serviço), assim como também por parte de monitores externos como, por exemplo, o MercoTalento ou o Índice de Medição Experiência Colaborador (IMEX) ou Merco Talento, um dos monitores de avaliação reputacional num mundo que assenta sobre o método *multistakeholder*.

- Em abril realizou-se um estudo específico a 2.500 colaboradores sobre a situação laboral durante a Covid-19 com o objetivo de melhorar os métodos de trabalho num ambiente em mudança.
- Em junho realizou-se o **Estudo de Compromisso** dirigido a toda a equipa. A participação foi de 70% e a TF (Total Favorável) foi de 71% (75% no inquérito realizado em 2018). Em essência, os resultados foram condicionados pelo momento de exceção associado à pandemia, já que na Rede Territorial obtiveram-se resultados inferiores aos do estudo de Compromisso anterior:
- O Estudo de Compromisso também foi realizado nas seguintes empresas do 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
- Ocasionalmente, são também realizados impulsos específicos para ter uma audição personalizada em função de questões específicas como, por exemplo, a adoção do Office365, etc.



Modelos de trabalho mais ágeis e transversais

O CaixaBank está empenhado numa estrutura ágil e colaborativa e, por esta razão, desenvolveu um projeto que visa simplificar o número de níveis organizacionais que devem permitir a melhoria do ttime to market, a redução dos tempos de reação e decisão, e ao mesmo tempo, procura melhorar o envolvimento dos colaboradores, a possibilidade de desenvolver o talento interno, bem como o aumento da produtividade e da qualidade da entrega.

Durante 2020, demos continuidade aos processos dos Recursos Humanos em relação à nuvem (solução SuccessFactors), implementando as funcionalidades de portal externo de Career Site, processos de seleção de pessoal interno e externo, os processos de *onboarding*, *crossboarding* e *offboarding* e, por último, também as funcionalidades de *mentoring* e *coaching* interno.

A nível de Grupo, atualizou-se e racionalizou-se o método corporativo com o objetivo de melhorar o controlo, a governação e as eficiências perante a criação de serviços partilhados.

Em 2019, iniciou-se o projeto HR Business Partner que evolui em 2020 chegando a dar serviço a todas as áreas de Serviços Corporativos. Vale a pena destacar as ações realizadas como ligação durante a pandemia (no processo de regresso presencial aos edifícios dos Serviços Centrais) e o acompanhamento do registo do tempo, entre outras.

A transição para modelos de trabalho mais ágeis faz parte do projeto de transformação ágil que visa acelerar e adotar metodologias ágeis para aumentar a flexibilidade e eficiência no fornecimento de soluções, concentrando-se no cliente e quebrando as barreiras através do trabalho colaborativo.



Normas laborais e direitos da equipa

No CaixaBank, o respeito pela regulamentação laboral e pelos direitos do pessoal e dos seus representantes é fundamental, tudo num quadro de consenso com os sindicatos. Aplica-se o Acordo Coletivo de Caixas e Entidades Financeiras de poupança a toda a equipa do CaixaBank S.A., tendo também acordos que desenvolvem e incrementam as condições geridas pelo mesmo. Além disso, a equipa das restantes empresas do CaixaBank sediadas noutros países também estão abrangidas por algum acordo coletivo.

De forma geral, a maioria da equipa cumpre o horário laboral estabelecido pelo acordo geral de entidades financeiras e de poupança, e efetuam-se acordos laborais específicos com a Representação Laboral dos Trabalhadores (RLT) em casos excecionais. O CaixaBank S.A. faz parte da Comissão Permanente paritária da representação do Acordo, que procura desenvolver as leis laborais que se aplicam a todos os trabalhadores do setor.

O CaixaBank S. A. mantém e promove total neutralidade com as diferentes forças sindicais presentes na Entidade. Os representantes sindicais presentes nos comités da empresa são eleitos a cada 4 anos por sufrágio pessoal, livre, direto e secreto, e são informados das alterações relevantes que se possam produzir na Entidade.

A 30 de setembro de 2020, foi assinado o acordo do Acordo Coletivo de Caixas 2019-2023 (com 5 anos de duração) e publicou-se no BOE a 3 de dezembro, com efeitos a partir do dia 4 de dezembro de 2020, o que permite atenuar algumas inércias de custo importantes não ligadas ao desempenho (tais como a revisão salarial, os triénios e o bónus do acordo coletivo) e enfrentar da melhor maneira um período de grande complexidade. O acordo coletivo também regula especificamente questões como o teletrabalho e a desconexão digital.



Plano de Igualdade

Para garantir a igualdade de oportunidades no CaixaBank S. A. e noutras entidades do Grupo existem diferentes planos de igualdade que partilham o objetivo de fomentar, divulgar e contribuir para a igualdade de género, os quais introduzem as políticas para facilitar a conciliação da vida laboral e pessoal da sua equipa.

É importante destacar as **seguintes condições que melhoram** as recolhidas no acordo coletivo e no Estatuto dos Trabalhadores: as licenças atribuídas por matrimónio, maternidade e paternidade[1], doença ou falecimento de familiares, alterações de domicílio, etc., as reduções do horário de trabalho para cuidar de filhos até aos 12 anos ou filhos com deficiência e as licenças para cuidar de pessoas dependentes, por violência de género, para manter a convivência, solidária, por razões pessoais e por estudos.

Em janeiro de 2020 assinou-se no CaixaBank com todos os sindicatos o Plano de Igualdade que inclui os anexos do Protocolo de Conciliação, Protocolo de Prevenção de assédios e mediação e Protocolo de casais em união de facto e que contém melhorias substanciais em relação a:

- Objetivo de representatividade da mulher em posições diretivas.
- Conciliação: aumento da licença por falecimento do cônjuge ou união de facto com filhos menores e aumento da licença de paternidade em 10 dias progressivamente em 3 anos, para fomentar a corresponsabilidade no seio familiar. Adicionalmente, prolonga-se a flexibilidade para uma hora respeitando as necessidades organizacionais e é permitida a redução do horário de trabalho às quintas-feiras de tarde até aos 12 anos do filho. Por último, permite-se gozar as férias até 31-01 por motivos de conciliação.

2.344
COLABORADORES ABRANGIDOS POR LICENÇAS REMUNERADAS
2.555 EM 2019

1.080
REDUÇÕS DO DIA DE TRABALHO
1.691 EM 2019

769
LICENÇAS
555 EM 2019

Dados do CaixaBank, S.A.

[1]Ver detalhe nas seguintes páginas

De seguida apresentam-se as principais condições que incrementam as recolhidas no Acordo e no Estatuto dos Trabalhadores em relação a licenças de maternidade e paternidade:

>> A NÍVEL DE LICENÇAS ATRIBUÍDAS E REDUÇÃO DO HORÁRIO DE TRABALHO

	LEGISLAÇÃO	MELHORIAS CAIXABANK (PROTOCOLO DE CONCILIAÇÃO CAIXABANK)
01.	**Artigo 48 do Estatuto dos Trabalhadores** Suspensão de 16 semanas para o progenitor, tanto para a mãe biológica como para outro progenitor.	**10 dias de calendário adicionais de licença remunerada** e **14 dias de calendário em caso de parto múltiplo ou nascimento** de filho/a **com deficiência.**
02.	**Artigo 37 do Estatuto dos trabalhadores** Direito à redução de horário para cuidar de um menor de 12 anos, desde que seja pelo menos 1/8 do dia de trabalho.	> Pessoas que tenham diretamente **a seu cargo um menor de até 12 anos** podem solicitar **uma redução laboral única às quintas-feiras de tarde no inverno** (supondo uma **redução de menos de 1/8 do dia de trabalho).** > Para o grupo com **crianças com deficiência,** é permitida uma licença remunerada nas **tardes de quinta-feira até ao terceiro aniversário da criança,** e caso a criança tenha **uma deficiência igual ou superior a 65%,** a licença remunerada é **indefinida.**
03.	**Não se estabelece nenhuma legislação**	**Licença remunerada de 30 dias** para o nascimento de uma criança com uma **deficiência igual ou superior a 65%,** que pode ser gozada no prazo de 24 meses após o nascimento.
04.	**Não se estabelece nenhuma legislação**	Contemplam-se duas condições importantes na altura de dar **preferência** na **escolha das férias,** para facilitar a conciliação: > Se, em caso de divórcio ou de separação, lhe foram concedidas datas de férias para o cuidado de crianças com menos de 12 anos de idade. > No caso de uma criança com deficiência que frequenta Centros Escolares especializados que se encontrem encerrados..

458

>> A NÍVEL DE CONDIÇÕES ECONÓMICAS

	LEGISLAÇÃO	MELHORIAS CAIXABANK
01.	**Não se estabelece nenhuma legislação**	**Ajuda por filhos de 5% do salário** até os 18 ou 21 anos do filho.
02.	**Acordo coletivo de Caixas e Entidades financeiras de poupança** Ajuda de **3.400 €/ano** para pessoas com deficiência.	**Ajuda para a formação de filhos de colaboradores:** > Prestação anual de **5.150€/ano** em caso de deficiência >= 33%3 <65%, e em caso de deficiência <= 65% será de **6.300€/ano.**
03.	**Não se estabelece nenhuma legislação**	**Ajudas em empréstimos e antecipações:** > Em caso de nascimento, adoção e acolhimento, acesso a **antecipações de até 1 ano.** > Deduções do horário de trabalho por razões de conciliação **não** implicam **uma redução da capacidade de crédito.**



Fomento do bem-estar num ambiente saudável e sustentável

O CaixaBank aposta desde há muitos anos em políticas de desconexão que fomentam a conciliação laboral para os colaboradores. Nos acordos laborais internos reúnem-se medidas para racionalizar as atividades de formação e comercial de caráter presencial, limitam-se o número de atividades que se podem realizar fora do horário global estabelecido pelo Acordo Coletivo e sempre primando pela voluntariedade das pessoas. Centrando-nos no que se refere à **desconexão digital,** o CaixaBank dispõe de um protocolo cujos aspetos que se destacam são:

Direito a não atender chamadas uma vez finalizado o horário laboral

Não enviar comunicações desde as 19 horas até as 8 horas do dia seguinte, nem férias, licenças nem fins de semana.

Não convocar reuniões que finalizem além das 18:30 horas.

Incorporar boas práticas para minimizar reuniões e deslocamentos fomentando o uso de ferramentas colaborativas.

A Direção encontra-se altamente preparada para potenciar todas aquelas iniciativas e atividades que favoreçam condições de trabalho adequadas, confirmando o seu compromisso em:

- Fomentar uma cultura preventiva a todos os níveis da organização.
- Assegurar o cumprimento da legislação aplicável, bem como dos compromissos voluntários subscritos.
- Considerar os aspetos preventivos na origem.
- Implementar medidas de melhoria contínua.
- Formar e sensibilizar a equipa.
- Manter um sistema de Proteção de Riscos Laborais segundo requisitos da norma OHSAS 18001, cuja exigência é superior à norma legal.

O CaixaBank, S.A. dispõe de comités específicos para garantir a segurança e a saúde da equipa:

- Comité Único de Segurança e Saúde Laboral. Estabelece os objetivos anteriormente mencionados e dá seguimento às atividades preventivas, colocando especial ênfase nas auditorias regulamentares e também nas outras de caráter voluntário OHSAS 18001 (desde 2005).
- Comité de Coordenação de Prevenção de Riscos Laborais. Define políticas de prevenção nesta área para melhorar o controlo, gestão e monitorização das necessidades de saúde e segurança e a implementação de atividades de formação.

Com o objetivo de consciencializar e preparar a equipa no que se refere à Segurança e à Saúde no trabalho, o CaixaBank oferece periodicamente conteúdos formativos referentes à segurança nos balcões, segurança e saúde laboral, medidas de emergência e primeiros socorros.



Empresa saudável

O projeto de empresa saudável reafirma o seu compromisso com a segurança, a saúde e o bem-estar da equipa, já que:

- **Tem efeitos na produtividade e competitividade** das empresas e, portanto, na sua sustentabilidade
- Consegue-se uma **equipa mais sã, motivada e satisfeita**
- **Aumenta o orgulho** de pertença e compromisso
- **Melhora a imagem corporativa**
- Favorece a **captação e retenção de talento**
- **Melhora o clima laboral**
- **Reduz o absentismo**

Estrutura-se em três pilares:

Segurança. Ambientes de trabalho seguros e emocionalmente saudáveis

A Entidade propõe alcançar a excelência na cultura preventiva e ambientes de trabalho seguros, para isso, analisa-se a transição até à certificação ISO 45001, certificação de caráter voluntário e que apresenta uma exigência superior ou igual à legal, incorporando o bem-estar como conceito geral.

Em matéria psicossocial, realizou-se um programa de intervenção que avalia os efeitos psicossociais e define planos de ação para a redução de fatores de stress.

Como prova da melhoria contínua em matéria de prevenção, o CaixaBank implementou um programa de gestão integral de segurança e saúde para a Rede Internacional.

Saúde. Promoção de estilos de vida saudáveis equilibrando a vida laboral e a saúde como elemento vital

O CaixaBank preparou espaços físicos para promover atividades saudáveis e desportivas (vestiários e salas polivalentes) e providenciou a secção de segurança, saúde e bem-estar laboral na intranet corporativa (conselhos médicos temáticos) com o objetivo de se consolidar como Empresa Saudável. Para isso são oferecidos programas individuais e coletivos para melhorar os estilos de vida e a gestão da saúde através da plataforma interna e da "Adeslas Saúde e Bem-estar", aumentaram-se as atividades desportivas e de promoção da saúde estendendo-as às Direções Territoriais. Durante a situação de pandemia, realizaram-se atividades de forma virtual.

As atividades do CaixaBank não envolvem o desenvolvimento por parte dos seus colaboradores de qualquer uma das doenças profissionais enumeradas.

Bem-estar. Formar uma cultura da flexibilidade com ambientes que promovem o bem-estar da equipa com benefícios que facilitem o seu dia a dia.

A Escola de Desempenho Sustentável na Virtaula incorpora conteúdos que contribuem para melhorar o bem-estar pessoal da equipa com formação em saúde e nutrição, *mindfulness*, meio ambiente, pensamento positivo, entre outros.

Com o aumento das medidas para a promoção de novos ambientes e métodos de trabalho (remoto, ágil) e estudando fórmulas para melhorar a transição da equipa para um envelhecimento ativo e saudável, será possível conseguir o objetivo de obter uma equipa socialmente mais saudável.

Em 2020 obteve-se o certificado Protocolo Seguro Covid-19, com um estudo prévio levado a cabo por consultores externos especializados, para conhecer o grau de implementação das medidas e posterior avaliação. Este certificado proporciona a confiança em relação à prevenção da Covid-19 nos nossos centros, contribui para a reintegração e para o regresso de forma segura e destaca o controlo sobre os riscos e a revisão permanente dos protocolos de atuação conforme os melhores padrões e medidas de segurança.

>> AMBIENTE LABORAL EM NÚMEROS

Sinistralidade no trabalho

	2019		2020	
	Não graves	Graves	Não graves,	Graves
Nº total acidentes	516	7	280	5
Dos quais:				
Mulheres	345	2	180	3
Homens	171	5	100	2

	2019	2020
Índice de frequência de acidentes	1,77	1,04
Dos quais:		
Mulheres	2,43	1,48
Homens	1,01	0,52

Absentismo

	2019	2020
Horas de ausência geríveis	1.684.796	1.952.639
Taxa de ausência gerível (doença e acidente)	2,82%	3,4%

Em 2020, 710 conteúdos de Comunicação Interna foram publicados em 'Personas' e 'PeopleNow', com um total de 2.344.556 acessos ao longo do ano no CaixaBank.

Canais de comunicação para fomentar a participação e a colaboração

A comunicação interna do CaixaBank centra-se principalmente em:

- Difundir e acompanhar os desafios do Plano Estratégico e as prioridades de negócio
- Transmitir os valores da Entidade como elemento diferenciador
- Reconhecer e reforçar as boas práticas profissionais
- Potenciar a cultura corporativa e o orgulho de pertença

PEOPLENow

O instrumento fundamental para esta missão, que até agora tem sido o portal Personas, ganha uma nova dimensão com o PeopleNow, o canal de comunicação interna com funções de rede social que foi lançado durante 2020. Trata-se de uma nova ferramenta que comporta uma alavanca de Transformação Digital e Cultural que potencia a participação dos colaboradores, permite melhorar a sua experiência e evoluir para uma comunicação participativa, moderna, visual e multiplataforma (mobile-first)

A PeopleNow agrupa conteúdos de negócio, corporativos e sociais num espaço inteligente e moderno em que cada profissional tem um perfil onde pode desenvolver a sua marca pessoal e criar ou participar em comunidades segundo a sua área de influência, além de subscrever canais informativos de acordo com os seus interesses.

Tudo isso, permitindo uma bidirecionalidade que favorece uma permanente escuta do que ocorre na Entidade.

Em 2020, houve um foco na oferta de ferramentas necessárias aos funcionários para enfrentar a situação derivada da pandemia da Covid-19. Destacam-se as seguintes iniciativas:

- Portal Coronavírus, para facilitar acesso aos protocolos e medidas. Nas filiais desenvolveu-se o Flash Legal com as novidades jurídico-laborais para manter as normas sempre atualizadas.
- #MAISDOQUENUNCA #SOMOSCAIXABANK, para dar valor ao esforço realizado pela equipa dando voz aos verdadeiros protagonistas e as suas famílias.
- Blog: #CONTIGO agora mais do que nunca para difundir conteúdos, nas filiais do Grupo.

Em 2020 intensificou-se a comunicação com todas as empresas do Grupo sobre: Informação de negócios CaixaBank, ações de voluntariado, acompanhamento e segurança dos colaboradores, medidas e recomendações de segurança, chegando a 3.200 colaboradores de 19 empresas.

Alcançar uma **rentabilidade atrativa,** mantendo **a solidez financeira**

Evolução **resultados e atividade**

Segmentação de negócios

Para efeitos da apresentação da informação financeira, o Grupo configura-se com os seguintes segmentos de negócio:

Bancário e Seguros

> Reúne os resultados da atividade bancária, seguros e gestão de ativos realizada pelo Grupo, principalmente em Espanha, assim como a gestão da liquidez, ALCO, o financiamento dos restantes negócios e as atividades corporativas de todo o Grupo. Inclui também os negócios adquiridos pelo CaixaBank ao BPI durante 2018 (seguros, gestão de ativos e cartões) assim como o ramo imobiliário *non-core* residual (à exceção da Coral Homes) após a venda de 80% do negócio em dezembro de 2018.

Participações

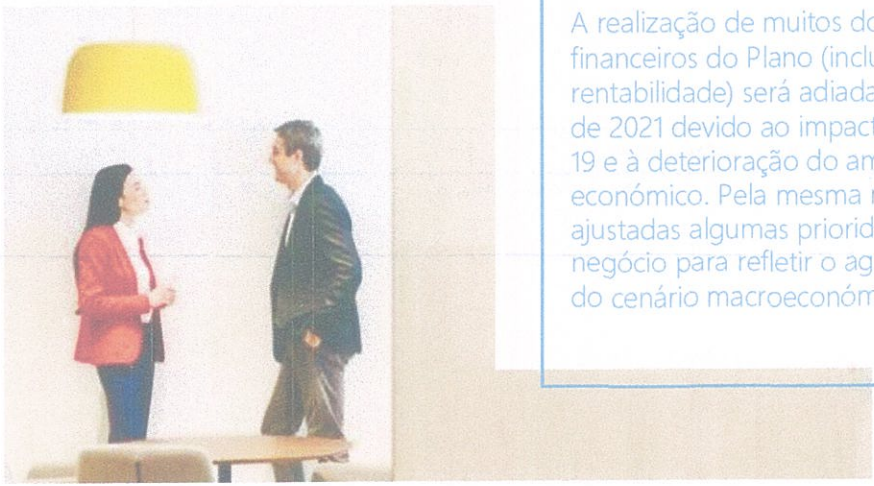
> O negócio reúne essencialmente as receitas por dividendos e/ou método de participação líquidos do custo de financiamento das participações, assim como os resultados das operações financeiras no Erste Group Bank, Telefónica, BFA, BCI e Coral Holmes. Inclui também impactos relevantes em resultados de outras participações em diferentes setores.

> Inclui a participação em BFA após avaliar a influência significativa no encerramento de 2018, classifica-se como Ativos financeiros a justo valor com variações noutro resultado global e a participação na Repsol, até finalizar a sua venda no segundo trimestre.

BPI

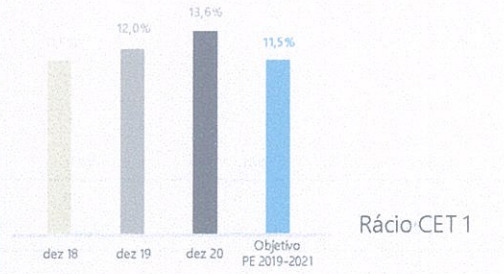
> Recolhe os resultados do negócio bancário doméstico do BPI. A demonstração de resultados inclui a inversão dos ajustamentos resultantes da mensuração do justo valor dos ativos e passivos na combinação de negócios e exclui os resultados e agregados do balanço associados aos ativos do BPI atribuídos ao negócio de investimento (essencialmente BFA e BCI), acima referidos.

Os gastos de exploração dos segmentos de negócio reúnem tanto os diretos como os indiretos, alocados em função de critérios internos de imputação.

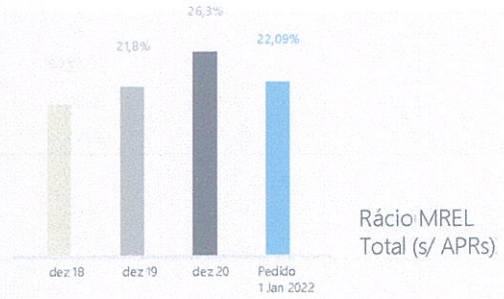


>> PRINCIPAIS MÉTRICAS DE ACOMPANHAMENTO

PLANO ESTRATÉGICO 2019-2021



Rácio CET 1



Rácio MREL Total (s/ APRs)

A realização de muitos dos objetivos financeiros do Plano (incluindo a rentabilidade) será adiada para além de 2021 devido ao impacto da Covid-19 e à deterioração do ambiente económico. Pela mesma razão, foram ajustadas algumas prioridades de negócio para refletir o agravamento do cenário macroeconómico.

Resultados

Em milhões de euros	2018	2019	2020 (segmentação por negócios)			
	Grupo	Grupo	Grupo	Bancário e seguros	Participações	BPI
Receitas por dividendos e resultados de entidades avaliadas pelo método da participação	972	588	454	250	186	18
Comissões líquidas	2.583	2.598	2.576	2.330	0	245
Lucros / perdas por ativos e passivos financeiros e outros	278	298	238	249	(9)	(2)
Receitas e gastos sustentados por contratos de seguro ou resseguro	551	556	598	598	0	0
Outras receitas e gastos de exploração	(524)	(386)	(356)	(338)	(3)	(15)
Margem bruta	**8.767**	**8.605**	**8.409**	**7.623**	**97**	**690**
Gastos de administração e amortização recorrentes	(4.634)	(4.771)	(4.579)	(4.137)	(4)	(439)
Gastos extraordinários	(24)	(979)	0	0	0	0
Margem de exploração	**4.109**	**2.855**	**3.830**	**3.486**	**93**	**252**
Perdas por imparidade de ativos financeiros	(97)	(376)	(1.915)	(1.895)	0	(21)
Outras dotações de provisões	(470)	(235)	(247)	(228)	0	(19)
Lucros / perdas desreconhecidos de ativos e outros	(735)	(167)	(67)	216	(311)	28
Resultado antes dos impostos	**2.807**	**2.077**	**1.601**	**1.580**	**(218)**	**239**
Imposto sobre sociedades	(712)	(369)	(219)	(178)	24	(65)
Resultado depois dos impostos de	**2.095**	**1.708**	**1.382**	**1.402**	**(194)**	**174**
Resultado atribuído a interesses minoritários e a atividades canceladas	110	3	0	0	0	0
Resultado atribuído ao Grupo	**1.985**	**1.705**	**1.381**	**1.401**	**(194)**	**174**
Rácio de eficiência	53,1%	66,8%	54,5%			
Rácio de eficiência sem gastos extraordinários	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] No cálculo do ROTE e ROE de 2019 incluem-se os ajustes de avaliação no denominador, repetindo-se os números publicados de períodos anteriores. Além disso, alterou-se a política contabilística associada ao registo dos compromissos de prestação acordada com os colaboradores, reexpressando o património e os rácios de períodos anteriores.



Evolução 2020 vs 2019

O **resultado atribuído** situa-se em 1.381 milhões de euros em 2020, (-19%), com uma evolução marcada essencialmente pelo registo de uma provisão extraordinária antecipando impactos futuros associados à covid-19 (1.252 milhões de euros brutos).

A **margem bruta** situa-se em 8.409 milhões de euros. Mantêm-se estáveis as receitas *core*[1] que se situam em 8.310 milhões em 2020 (-0,1%) apesar da dificuldade associada ao contexto económico. Na evolução da margem bruta (-2,3%) influi essencialmente a redução do Resultado de operações financeiras (-20,1%) e do Resultado de participadas (-22,8%).

Os **gastos de administração e amortização recorrentes** refletem as poupanças associadas ao acordo laboral de 2019 e as pré-reformas de 2020, além da intensa gestão da base de custos e a menores gastos incorridos no contexto da Covid-19. A redução dos gastos (-4,0%) é claramente inferior à das receitas *core* (-0,1%).

A evolução da rubrica **perdas por imparidade de ativos financeiros** está marcada pelo reforço de provisões para risco de crédito, que incluem uma provisão extraordinária antecipando impactos futuros associados à Covid-19 de 1.252 milhões de euros.

A rubrica **outras dotações por provisões** inclui 109 milhões de euros associados a pré-reformas.

Igualmente, na evolução anual da rubrica **lucros/perdas no desreconhecimento de ativos e outros** incide, entre outros aspetos, sobre o registo de 2020 da mais-valia pela venda parcial da Comercia (420 milhões de euros) assim como da provisão associada à participação no Erste Group Bank (-311 milhões de euros).

Evolução 2019 vs 2018

O **resultado atribuído** situou-se em 1.705 milhões de euros em 2019, (-14,1%), com uma evolução marcada pelo registo do acordo laboral levado a cabo (+20,4% sem este efeito)

A **margem bruta** situou-se nos 8.605 milhões de euros, com aumento de receitas *core* situado nos 8.316 milhões de euros em 2019 (+1,2%). Na evolução da margem bruta (-1,8%) influiu a redução dos resultados de entidades avaliadas pelo método de participação (-48,5%) na sequência da não atribuição da Repsol e do BFA. A margem bruta, sem contar com a contribuição em ambos os exercícios da Repsol e do BFA, cresceria cerca de 3,0%.

Melhoria da rubrica **outras receitas e gastos de exploração** por custos menores imobiliários em consequência da venda deste negócio em 2018.

A evolução da rubrica perdas por imparidade de ativos financeiros incidiu essencialmente a libertação extraordinária de provisões em 2018 por 275 milhões de euros, aproximadamente.

No registo de 2018, a operação de recompra de 51% da Servihabitat deu lugar a um resultado negativo de -204 milhões de euros (-152 registados em **outras dotações por provisões**) e -52 em Lucros/perdas no desreconhecimento de ativos e outros).

Além disso, na evolução anual da **rubrica lucros/perdas por desreconhecimento de ativos e outros** incidiu principalmente o registo em 2018 de -453 milhões de euros derivado do acordo de venda da Repsol e o resultado derivado da mudança na classificação contabilística da participação do BFA por -154 milhões de euros.

[1] Inclui margem de juros, comissões, receitas do negócio de seguros de vida e risco, o resultado através do método da SegurCaixa Adeslas e receitas de participadas de seguros de BPI.

Margem de juros

Evolução 2020 vs 2019

Em 2020 a margem de juros ascende a 4.900 milhões de euros (-1% em relação a 2019) devido a:

> Descida das receitas de crédito por uma diminuição da taxa, influenciada em parte pela alteração de estrutura da carteira de crédito devido ao incremento dos empréstimos ICO, assim como a redução das receitas procedentes do crédito ao consumo e pela descida da curva de taxas.

> Menor contribuição da carteira de rendimento fixo por diminuição da taxa média como consequência de vencimentos a taxas elevadas em finais do quarto trimestre de 2019.

> Redução no custo de entidades de crédito, favorecidas pelo incremento de financiamento tomada com o BCE em melhores condições e por medidas estabelecidas pela referida entidade em outubro de 2019 (nas quais se potenciam o excedente sobre o quociente de caixa penalizado com taxas negativas).

> Poupança nos custos de financiamento institucional por menor preço, pela diminuição da curva. E leve diminuição do custo de financiamento de retalho por descida da taxa.

> Maior exportação do negócio de seguros (produtos de poupanças).

Evolução 2019 vs 2018

Em 2019, a margem de juros ascendeu a 4.951 milhões de euros (+0,9% em relação a 2018) devido a:

> Receitas de crédito superiores principalmente pelo incremento de volume.

> Gestão do financiamento de retalho, que supõe uma redução de custos pelo cancelamento da dívida subordinada *retail* em junho de 2018 e a redução de 4 pontos de base no custo da poupança de vencimento.

> Poupança nos custos de financiamento institucional por um preço menor. Maior volume da carteira de rendimento fixo.

> Maior contribuição do negócio de seguros (produtos de poupança)

Além disso, na evolução incidiu também a diminuição da rentabilidade do crédito e da carteira de rendimento fixo.





Para a correta interpretação deve-se ter em conta os seguintes aspetos:

> De acordo com a normativa contabilística, as receitas derivadas da aplicação de taxas negativas imputam-se segundo a sua natureza. A rubrica de intermediários financeiros do ativo incluem os juros negativos dos saldos de intermediários financeiros do passivo, sendo os mais significativos as receitas precedentes das medidas de financiamento do ECB (TLTRO e MRO). De forma simétrica, a rubrica de intermediários financeiros do passivo inclui os juros negativos dos saldos de intermediários financeiros ativo. Apenas o líquido entre receitas e gastos de ambas as rubricas tem impacto económico.

> As rubricas de 'outros ativos com rendimento' e 'outros passivos com custo' incluem principalmente a atividade de seguros de vida poupança do Grupo.

> Os saldos de todas as rubricas exceto o 'restantes ativos' e 'restantes passivos' correspondem a saldos com rendimento/custo. Em 'restantes ativos' e 'restantes passivos' incorporam-se os itens do balanço que não têm impacto na margem de juros, assim como os rendimentos e custos que não são atribuíveis a nenhum outro item.

> Até ao quarto trimestre de 2018, as coberturas de taxas de juros do BPI registavam-se pelo valor líquido na rubrica "restantes passivos". A partir do primeiro trimestre de 2019, homogeneizou-se o critério de apresentação com os do resto do Grupo e incluem-se os impactos nas rubricas dos elementos cobertos. A reclassificação teve um impacto positivo na Poupança a prazo e Restantes ativos e negativo em Títulos de dívida e Crédito a clientes com rendimento.

> Desde 31 de dezembro de 2019, cumprem-se os critérios de compensação previstos nas IAS 32 para compensar os derivados de negociação mantidos através das câmaras LHC e EUREX. A referida compensação deu lugar a uma redução de saldo das alíneas Restantes ativos e Restantes passivos em relação a trimestres anteriores a esta data.

em milhões de euros	2020		2019		2018	
	Saldo médio	Taxa %	Saldo médio	Taxa %	Saldo médio	Taxa %
Intermediários financeiros	42.313	0,95%	25.286	0,65%	21.241	0,83%
Carteira de créditos (a)	223.864	1,99%	213.298	2,24%	208.470	2,27%
Títulos de dívida	42.616	0,61%	36.184	0,92%	34.723	1,05%
Outros ativos com rendimento	64.954	2,52%	61.643	2,84%	54.174	3,03%
Restantes ativos	58.959	-	67.431	-	65.193	-
Totais ativos médios (b)	**432.706**	**1,56%**	**403.842**	**1,75%**	**383.801**	**1,81%**
Intermediários financeiros	52.390	0,39%	36.076	0,67%	43.601	0,45%
Recursos da atividade de retalho (c)	230.533	0,01%	214.136	0,02%	199.220	0,04%
Empréstimos institucionais e valores negociáveis	30.341	0,73%	28.343	0,87%	26.822	0,98%
Passivos subordinados	5.547	1,30%	5.400	1,36%	6.346	1,73%
Outros passivos com custo	73.652	1,75%	70.437	2,04%	63.366	2,14%
Restantes passivos	40.243	-	49.450	-	44.446	-
Totais recursos médios (d)	**432.706**	**0,43%**	**403.842**	**0,52%**	**383.801**	**0,53%**
Diferencial dos clientes (a-c)		**1,98%**		**2,22%**		**2,23%**
Diferencial do balanço (b-d)		**1,13%**		**1,23%**		**1,28%**



Comissões

Evolução 2020 vs 2019

As receitas por comissões situam-se nos 2.756 milhões de euros,-0,9% em relação a 2019.

> As comissões bancárias, valores e outros incluem os mesmos conceitos que o exercício anterior. Na evolução anual (-3,8%) destaca a queda das comissões de métodos de pagamento e a sólida evolução das comissões do banco grossista.

> As comissões por comercialização de seguros diminuem em relação a 2019 (-4,7%), principalmente por menor atividade comercial do segundo e terceiro trimestres.

> As comissões de fundos de investimentos, carteiras e sicav's situam-se em 546 milhões de euros (+1,4%).

> As comissões por gestão de planos de pensões situam-se em 235 milhões de euros (+5,9%).

> As comissões de Unit Link e outros situam-se em 149 milhões de euros (+19,3%). A sua evolução deve-se, essencialmente, ao maior volume gerido.

Evolução 2019 vs 2018

As receitas por comissões situam-se em 2.598 milhões de euros, +0,6% em relação a 2018.

> As comissões bancárias, valores e outros incluem receitas de operações de valores, transacionalidade, risco, gestão de depósitos, métodos de pagamento e banca de investimentos. Na evolução anual (+0,8%) destaca-se o crescimento de métodos de pagamento.

> As comissões por comercialização de seguros diminuíram em relação a 2018 (-6,6%) influenciadas pelo calendário de lançamento de novos produtos.

> As comissões de fundos de investimento, carteiras e sicavs situam-se em 538 milhões de euros (-2.6%). Para a sua evolução contribuíram, entre outros, a redução do património médio gerido durante 2019 devido à evolução negativa dos mercados em finais de 2018.

> As comissões por gestão de planos de pensões situam-se em 222 milhões de euros (+2,4%).

em milhões de euros	2020	2019	2018
Comissões bancárias, valores e outros	1.443	1.500	1.488
Dos quais: recorrentes	*1.262*	*1.343*	*1.329*
Dos quais: banca grossista	*181*	*157*	*159*
Fundos de investimento, carteiras e SICAV's	546	538	552
Planos de Pensões	235	222	217
Comercialização de seguros	203	213	227
Unit Link e outros[1]	149	125	99
Comissões líquidas	**2.576**	**2.598**	**2.583**

[1] Inclui receitas correspondentes a Unit Link e Rendimento Vitalício de Investimento Flexível (parte gerida)

Receitas da carteira de participações

Os resultados das entidades avaliadas pelo método de participação diminuem 118 milhões de euros (-27,9%) em relação ao exercício anterior, por resultados menores que as participadas no contexto económico atual, a exceção da SegurCaixa Adeslas que melhora significativamente o seu resultado anual, por menor sinistralidade e aspetos singulares no contexto da Covid-19.

Em 2019, a evolução também foi negativa, -401 milhões de euros (-48,5%) e ficou marcada pela não atribuição do resultado do BFA e da Repsol (434 milhões de euros atribuídos em 2028).

As receitas por dividendos incluem, essencialmente, em 2020, o dividendo da Telefónica e do BFA por 100 e 40 milhões de euros respetivamente.

em milhões de euros	2020	2019	2018
Receitas por dividendos	147	163	146
Entidades avaliadas pelo método de participação	307	425	826
Receitas da carteira de participadas	**454**	**588**	**972**

Resultados de operações financeiras

O resultado das operações financeiras situa-se em 238 milhões de euros em 2020 (-20,1%). A sua evolução é parcialmente impulsionada pela maior realização de mais-valias em ativos de rendimento fixo em 2019.

Receitas e gastos cobertos por contratos de seguros e resseguro

As receitas derivadas da atividade de seguros de vida e risco situam-se em 598 milhões de euros, com um sólido crescimento de 7,5% em relação a 2019. Em 2019 situam-se em 556 milhões de euros, +1,0% no ano.



Outras receitas e gastos de exploração

A evolução da rubrica "Outras receitas e gastos de exploração" (-7,8%) fica marcada principalmente por um aumento da receita associada ao último *earn out* da SegurCaixa Adeslas.

A rubrica inclui, entre outros, receitas e encargos de filiais não imobiliárias, receitas de alugueres e gastos na gestão dos imóveis adjudicados e contribuições, taxas e impostos.

em milhões de euros	2020	2019	2018
Contribuição do Fundo Único de Resolução /Fundo de Garantia de Depósitos	(355)	(345)	(325)
Outras receitas e gastos imobiliários (inclui IBI)	(22)	1	(147)
Outros	21	(42)	(52)
Outras receitas e gastos de exploração	**(356)**	**(386)**	**(524)**

- Registo da contribuição do Fundo de Garantia de Depósitos (FGD) por 243 milhões de euros (242 milhões de euros em 2019 e 228 em 2018).
- Inclui a contribuição ao Fundo Único de Resolução (FUR) por um montante de 111 milhões de euros (103 milhões de euros em 2019 e 97 milhões de euros em 2018).
- Registo do Imposto sobre Bens Imóveis (16 milhões de euros para 2020 e 2019 face aos 48 milhões de euros em 2018).
- A evolução da rubrica em 2019 (-26,4%) deve-se essencialmente à redução das despesas imobiliárias (imposto sobre imóveis e despesas de manutenção e gestão da carteira de ativos adjudicados), como resultado da venda do negócio imobiliário, que foi concluída no quarto trimestre de 2018.

Gastos de administração e amortização

Os gastos de administração e amortização situam-se em 4.579 milhões de euros, -4,0%. Na sua evolução interanual, tem um impacto:

- Os gastos de pessoal descem 4,6%, materializando, entre outros, as poupanças associadas ao Acordo Laboral de 2019 e as pré-reformas de 2020 (com efeito a 1 de abril de 2020) que compensam o incremento vegetativo.
- Diminuição em 3,9% dos gastos gerais no ano. Em 2019 a diminuição é de 3,5%, em relação a 2018, devido principalmente à aplicação da IFRS 16.
- As amortizações diminuem 1,0% no ano, enquanto em 2019 subiram 34,9% como consequência, entre outras, da entrada em vigor da IFRS 16 que implica a ativação e posterior amortização dos direitos de utilização de bens de aluguer, que se compensa essencialmente com a redução dos gastos gerais. Sem este aspeto, o crescimento do gasto por amortização seria de 1,5% aproximadamente.

Em milhões de euros	2020	2019	2018
Margem bruta	8.409	8.605	8.767
Gastos de pessoal	(2.841)	(2.978)	(2.937)
Gastos gerais	(1.198)	(1.247)	(1.292)
Amortizações	(540)	(546)	(405)
Gastos de administração e amortização recorrentes	**(4.579)**	**(4.771)**	**(4.634)**
Gastos extraordinários		(979)	(24)

Em 2020 não se registam gastos extraordinários, enquanto em 2019 incluem o acordo alcançado com os representantes dos trabalhadores no segundo semestre sobre um plano com rescisões indemnizadas, por 978 milhões de euros brutos. A maior parte das saídas acordadas tiveram lugar a 1 de agosto de 2019. Em 2018, os gastos extraordinários estão associados à integração do BPI.

Perdas por imparidade de ativos financeiros e outras dotações a provisões

Os recursos por insolvência situam-se em -1.915 milhões de euros (-376 milhões de euros em 2019). A sua evolução é marcada pela alteração dos cenários macroeconómicos e a ponderação outorgada a cada cenário utilizado na estimativa da perda esperada por risco de crédito. Para isso, utilizaram-se cenários com previsões económicas internas, com diferentes níveis de gravidade que incorporam os efeitos na economia da crise de saúde provocada pela Covid-19. Como consequência, constituiu-se uma solução provisória por risco de crédito de 1.252 milhões de euros em 2020, antecipando impactos futuros associados à Covid-19.

Em 2019 incidem aspetos especiais, em particular a inversão de soluções associada à atualização do valor recuperável da exposição num grau acreditado em 275 milhões de euros, o impacto negativo da recalibração de modelos num ambiente de decréscimo macroeconómico e a libertação de soluções após a revisão da perda esperada associada aos ajustes por risco de crédito realizados na aquisição do BPI por 179 milhões de euros.

Outras dotações incluem, principalmente, a cobertura para contingências e a imparidade de outros ativos. Na sua evolução incide principalmente o registo de 109 milhões de associados a pré-reformas de 2020. Em 2019 reúne o registo de dotações por contingências legais com critérios conservadores.

em milhões de euros	2020	2019	2018
Dotações para insolvências	(1.915)	(376)	(97)
Outras dotações a provisões	(247)	(235)	(470)
Perdas por imparidade de ativos financeiros e outras dotações a provisões	**(2.162)**	**(611)**	**(567)**

Lucros / perdas no desreconhecimento de ativos e outros



Os Lucros/perdas no desreconhecimento de ativos e outros inclui principalmente os resultados de operações únicas, formalizadas e os resultados por vendas e saneamento de ativos. A evolução anual (-59,8%) fica marcada essencialmente pelos seguintes eventos extraordinários:

Em 2020 destaca-se:

- O registo da mais-valia de 420 milhões de euros derivada da venda parcial da participação na Cornercia.
- Registou-se uma solução por montante de 311 milhões de euros associada ao Erste Group Bank, devido ao impacto da Covid-19 no ambiente económico, assim como o alargamento do cenário de baixas taxas de juros.

Na evolução de 2019 vs 2018, há que assinalar que este último exercício incluía:

- Os resultados imobiliários incluem o decréscimo de 49% da participação que naquele momento mantinha na Servihabitat para adequar o valor contabilístico ao novo justo valor (-52 milhões de euros). Adicionalmente, inclui a formalização da venda do negócio imobiliário (incluindo gastos, impostos, entre outros) por um montante de -60 milhões de euros.
- Outros lucros/perdas inclui o resultado negativo derivado do acordo de venda da participação na Repsol (-453 milhões de euros), a mudança de classificação contabilística da participação no BFA (-154 milhões de euros), assim como o benefício pela venda do negócio da aquisição do BPI(+58 milhões de euros)

em milhões de euros	2020	2019	2018
Resultados imobiliários	(134)	(84)	(117)
Outros	67	(83)	(618)
Lucros / perdas por desreconhecimento de ativos e outros	(67)	(167)	(735)

Balanço e atividade

O ativo total situou-se em 451.520 milhões de euros a 31 de dezembro de 2020 (+15,4% no ano).

Em 2019, em relação ao Património Líquido, a mudança de critério contabilístico sobre os compromissos de prestação definida implicou a reexpressão dos números comparativos de períodos anteriores.

A alocação de capital ao BPI estabelece-se com a visão subconsolidada, ou seja, tendo em conta os recursos próprios da filial. O capital consumido no BPI pelas participações atribuídas ao negócio de participações atribui-se de forma consistente a este último negócio.

A diferença entre o total de fundos próprios do Grupo e o capital atribuído aos restantes negócios é atribuída ao negócio bancário e aos seguros, que inclui as atividades corporativas do Grupo.

em milhões de euros	31.12.18	31.12.19	31.12.20 (segmentação por negócios)			
	Grupo	Grupo	Grupo	Bancário e seguros	Participações	BPI
Total ativo	386.546	391.414	451.520	410.690	3.267	37.564
Total passivo	362.182	366.263	426.242	389.083	2.565	34.595
Património líquido	24.364	25.151	25.278	21.607	702	2.969
Património líquido atribuído	-	100%	100%	85,5%	2,8%	11,7%



Crédito a clientes

O crédito bruto a clientes de gestão situa-se em 243.924 milhões de euros (+7,3%). Na evolução anual por segmentos destaca-se:

> O crédito para a aquisição de habitação (-3,3% no ano) segue marcado pelo desendividamento das famílias.

> O crédito a particulares - outras finalidades diminui 2,2% por ano, fruto da queda do crédito ao consumo de 3,8% pela diminuição da atividade económica após contínuas restrições à circulação.

> O financiamento a empresas cresce 16,6% no ano como resposta ao pedido de crédito num contexto que as empresas anteciparam, após o início da crise sanitária, as suas necessidades de liquidez para os trimestres seguintes.

> O crédito ao setor público aumenta cerca de 43,2% por ano, impactado por situações únicas num ambiente de elevada liquidez.

Em milhões de euros	31.12.18	31.12.19	31.12.20 (segmentação por negócios)		
	Grupo	Grupo	Grupo	Dos quais: bancário e seguros	Dos quais: BPI
Crédito a particulares	127.046	124.334	120.648	106.941	13.708
Aquisição de casa	*91.642*	*88.475*	*85.575*	*73.586*	*11.989*
Outras finalidades	*35.404*	*35.859*	*35.074*	*33.355*	*1.719*
Crédito a empresas	85.817	91.308	106.425	96.331	10.094
Setores produtivos 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 clientes, bruto	**224.693**	**227.406**	**243.924**	**218.277**	**25.647**
Fundos para insolvências	(5.728)	(4.704)	-5.620	-5.105	-515
Crédito a clientes, líquido	**218.965**	**222.702**	**238.303**	**213.172**	**25.131**
Riscos contingentes	14.588	16.856	16.871	15.254	1.616

Ver mais informações sobre o financiamento público garantido implementado no âmbito da Covid-19



Recursos de clientes

Os recursos de clientes ascenderam a 415.408 milhões de euros, +8,1 % em 2020.

Os recursos em balanço atingem os 303.650 milhões de euros (+9,5%).

- Crescimento da poupança à vista até os 220.325 milhões de euros (+16,2%). Para a sua evolução contribuiu a força da franquia num contexto em que famílias e empresas geriram as suas necessidades de liquidez.
- A poupança a prazo situa-se em 21.909 milhões de euros. A sua evolução fica marcada pela diminuição de depósitos na renovação de vencimentos num ambiente de taxas de juros negativos.
- Aumento dos passivos em contratos de seguros[2] (+3,3% no ano), principalmente em subscrições líquidas positivas do Unit Link.

Os ativos sob gestão aumentaram até aos 106.643 milhões de euros. A sua evolução anual (+4,2%) fica marcada pela queda dos mercados na primeira parte de 2020 e pela sua posterior e progressiva recuperação ao longo do ano, em especial durante o último trimestre. Destacam-se também as subscrições líquidas positivas.

- O património gerido em fundos de investimento, carteiras e sicavs situa - se em 71.315 milhões de euros (+4,0% no ano).
- Os planos de pensões alcançam os 35.328 milhões de euros (+4,7% no ano).

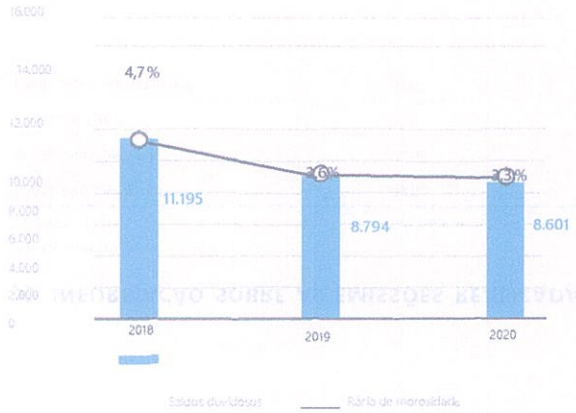
Outras contas incluem principalmente recursos transitórios associados a transferências e cobrança.

em milhões de euros	31.12.18	31.12.19	31.12.20 (segmentação por negócios)		
	Grupo	Grupo	Grupo	dos quais: bancário e seguros	Dos quais: BPI
Recursos da atividade de clientes	204.980	218.532	242.234	216.432	25.802
Poupança à vista	*174.256*	*189.552*	*220.325*	*202.980*	*17.344*
Poupança a prazo	*30.724*	*28.980*	*21.909*	*13.451*	*8.458*
Passivos por contratos de seguros[2]	53.450	57.446	59.360	59.360	
Cessação temporária de ativos e outros	2.060	1.294	2.057	2.044	13
Recursos em balanço	**260.490**	**277.272**	**303.650**	**277.835**	**25.815**
Fundos de investimento, carteiras e SICAV's	64.542	68.584	71.315	65.852	5.463
Planos de Pensões	29.409	33.732	35.328	35.328	
Ativos sob gestão	**93.951**	**102.316**	**106.643**	**101.180**	**5.463**
Outras contas	**5.108**	**4.698**	**5.115**	**3.778**	**1.336**
Totais recursos de clientes	**359.549**	**384.286**	**415.408**	**382.794**	**32.614**

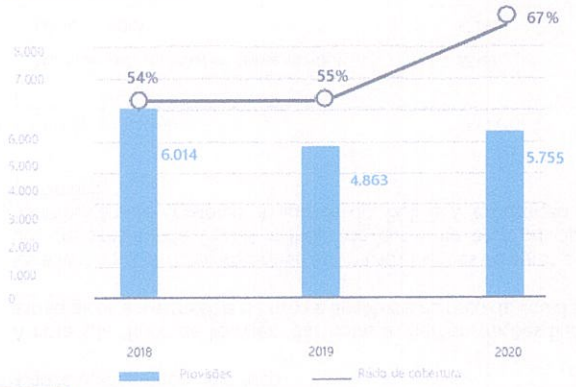
[1] Inclui empréstimos retail na quantia de 1.436 milhões de euros a 31 de dezembro de 2020 (1.625 milhões de euros em 2019).

[2] Não inclui o impacto da variação de valor dos ativos financeiros associados, à exceção do Unitlink e Rendimento Vitalício de Investimento Revível (parte gerida).

>> MOROSIDADE



>> COBERTURA



Qualidade do ativo

Os **saldos duvidosos decrescem** 193 milhões de euros no ano, apesar do abrandamento na atividade de recuperação durante a crise sanitária, situando o rácio de mora em 3,3% (-30 pontos de base no ano). Destaca-se a redução no último trimestre por um montante de 477 milhões de euros, com queda em todos os segmentos de risco como consequência da atividade de recuperação, à qual se junta o impacto de vendas de carteira.

Os **fundos para insolvências** a 31 de dezembro de 2020 situam-se em 5.755 milhões de euros. A sua evolução vem marcada pela criação do fundo atribuído à Covid-19, alcançando os 1.252 milhões de euros. Na evolução de 2019 e 2018 influem os ajustes do valor das exposições de crédito, o cancelamento da dívida derivada da compra e adjudicação de imóveis e o desreconhecimento de ativos e transferências a falidos.

O rácio de cobertura aumenta até 67% (+12 pontos percentuais em relação a 2019).

em %	31.12.18	31.12.19	31.12.20 (segmentação por negócios)		
	Grupo	Grupo	Grupo	dos quais: bancário e seguros	dos quais: BPI
Crédito a particulares	4,7%	4,4%	4,5%		
Aquisição de casa	*3,8%*	*3,4%*	*3,5%*		
Outras finalidades	*7,2%*	*6,7%*	*6,9%*		
Crédito a empresas	5,4%	3,2%	2,7%		
Setores produtivos ex-promotores	*4,7%*	*2,9%*	*2,4%*		
Promotores	*14,3%*	*8,0%*	*6,7%*		
Setor público	0,4%	0,3%	0,1%		
Ratio de morosidade (créditos + avais)	**4,7%**	**3,6%**	**3,3%**	**3,4%**	**2,3%**
Ratio de cobertura da morosidade	**54%**	**55%**	**67%**	**65%**	**88%**

Ver mais informações sobre moratórias no âmbito do Covid-19



Liquidez e estrutura de financiamento

A Entidade gere o risco de liquidez com o objetivo de manter níveis de liquidez que permitam atender de forma folgada os compromissos de pagamento e que não prejudiquem a atividade de investimento por falta de fundos prestáveis mantendo-se a todo o momento, dentro do âmbito da apetência pelo risco.

A nota 3.12 "Risco de liquidez" das notas às demonstrações financeiras descreve os princípios estratégicos e a estratégia de risco e apetência ao risco da liquidez e financiamento da Entidade.

Os ativos líquidos totais situam-se em 114.451 milhões de euros a 31 de dezembro de 2020, com um crescimento de 25.024 milhões de euros no ano, principalmente devido à geração e contribuição de colaterais à apólice do BCE e à exportação líquida de liquidez pelo gap comercial.

em milhões de euros em%	31.12.18	31.12.19	31.12.20
Ativos líquidos totais	79.530	89.427	114.451
Dos quais: saldo disponível em apólice no HQLA	*22.437*	*34.410*	*19.084*
Dos quais: HQLA	*57.093*	*55.017*	*95.367*
Financiamento 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%

O *Liquidity Coverage Ratio* do Grupo (LCR)[1] a 31 de dezembro de 2020 é de 276%, muito acima do nível pretendido de 100%.

O *Net Stable Funding Ratio* (NSFR)[2] é de 145% a 31 de dezembro de 2020, acima do mínimo regulamentar de 100% pretendido a partir de junho de 2021.

O saldo disposto da apólice do BCE a 31 de dezembro de 2020 situa- se em 49.725 milhões de euros, correspondentes ao TLRTO III. O saldo disposto aumentou em 36.791 milhões no ano pelo retorno antecipado de 3.909 milhões de euros de TLRTO III e pela disponibilização de 40.700 milhões de euros de TLRTO III.

O CaixaBank mantém uma sólida estrutura de financiamento de retalho com um *ratio loan to deposits* de 97%, enquanto o financiamento institucional ascende a 35.010 milhões de euros, distribuído por instrumentos, investidores e vencimentos. A capacidade de emissão não utilizada de cédulas hipotecárias e territoriais do CaixaBank S.A. ascende a 8.222 milhões de euros em finais de dezembro de 2020.

Em fevereiro de 2021, foi realizada uma emissão de obrigações verdes de 1.000 MM€ de dívida sénior *non preferred* a 8 anos, com um rendimento anual de 0,50%, equivalente a *midswap* +90 pontos de base.

[1] Média últimos 12 meses

[2] A partir de 30 de junho de 2019 aplicam-se os critérios regulamentares estabelecidos no Regulamento (UE) 2019/876 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de maio de 2019, que entra em vigor em junho de 2021.

>> INFORMAÇÃO SOBRE AS EMISSÕES REALIZADAS EM 2020

em milhões de euros

Emissão	Montante	Vencimento	Custo[3]	Pedido	Emissor
Dívida Sénior *preferred*	1.000	5 anos	0,434% (*midswap* +0,58%)	2.100	CaixaBank
Dívida Sénior *preferred*[4]	1.000	6 anos	0,835% (*midswap* +1,17%)	3.000	CaixaBank
Additional Tier 1	750	Vitalício	6,006% (*midswap* +6,346%)	4.100	CaixaBank
Dívida sénior *non preferred*[5]	1.000	6 anos	0,429% (*midswap* +0,85%)	4.000	CaixaBank

[3] Corresponde à yield da emissão

[4] Obrigação Social Covid-19

[5] Obrigação verde

476

Gestão do capital

em milhões de euros e em %	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%
Ativos ponderados por risco (APRs)	144.073	147.880	145.942
Leverage ratio	5,6%	5,9%	5,5%

O rácio **Common Equity Tier 1 (CET 1)** situa- se em 13,6%. A evolução anual de +161 pontos de base inclui +32 pontos de base pelo impacto extraordinário da redução do dividendo face a 2019, como uma das medidas adotadas pelo Conselho de Administração devido à Covid-19, assim como +55 pontos de base pela aplicação do ajuste transitório da normativa IFRS9[1]. O restante da evolução acumulada explica-se através de +99 pontos de base de variação orgânica, -15 pontos de base pela previsão de dividendos do ano e -10 pontos de base pela evolução dos mercados e outros, o que inclui o impacto da venda parcial da Comercia, a provisão sobre a participação no Erste Group Bank e a entrada em vigor do novo tratamento de software[2].

O rácio CET1 sem aplicação do período transitório IFRS9 situa-se em 13,1%.

Após as novas diretrizes reguladoras e fiscais derivadas do contexto da Covid-19, o Conselho de Administração concordou em reduzir para 11,5% o objetivo do rácio de solvência CET1.

O rácio **Tier 1** alcança 15,7%. No mês de outubro efetuou-se uma nova emissão de 750 milhões de instrumentos de AT1. Após a referida emissão, o Grupo cobre totalmente o *bucket* de AT1 tanto em termos de Requerimentos de Pilar 1 (1,5%) como a parte correspondente aos Requerimentos de P2R (0,28%).

O rácio de **Capital Total** situa-se em 18,1% e o **nível de alavancagem (*leverage ratio*)** é de 5,6%.

Em relação ao requerimento de MREL, a nova diretriz de recuperação e resolução (BRD2) que entrou em vigor em dezembro, estabelece como data-limite para cumprir com os Requerimentos de MREL 1 de janeiro de 2024, com um requerimento intermédio que se deve cumprir a 1 de janeiro de 2022. Determina igualmente que os Requerimentos de MREL Total e Subordinado devem ser expressos em percentagens tanto de APRs como da exposição do rácio de alavancagem ("LRE" pelas suas siglas em inglês). O Grupo CaixaBank deve alcançar a partir de 1 de janeiro de 2024 um volume mínimo de fundos próprios e passivos admissíveis[3], MREL Total, de 22,95% de APRs. Em relação ao requerimento intermédio, o SRB determinou que a partir de 1 de janeiro de 2022, o CaixaBank deve alcançar um requerimento de MREL total de 22,09% de APRs. Além disso, a partir de 1 de janeiro de 2022, o CaixaBank deve cumprir com um pedido de MREL total de 6,09% de LRE. Em dezembro, o Caixabank conta com rácio sobre APRs de 26,3% e de 9,4% sobre LRE, alcançando o nível exigido para 2024. A nível subordinado, excluindo a dívida Sénior *preferred* e outros passivos pari passu, o rácio MREL alcança 22,7% dos APRs e 8,1% do LRE, confortavelmente acima dos pedidos regulatórios de 16,26% de APR e 6,09% de LRE. No quarto trimestre realizou-se uma emissão de 1.000 milhões de dívida sénior *non preferred* que faz melhorar os rácios MREL.

Por outro lado, o CaixaBank está sujeito a Requerimentos mínimos de capital com base individual. O ratio CET1 alcança neste perímetro os 15,1%.

Adicionalmente, o BPI cumpre também com os seus Requerimentos mínimos de capital. Os índices de capital da empresa a nível subconsolidado são: CET1 de 13,9%, Tier 1 de 15,4% e Capital Total de 17,1%.

As decisões do Banco Central Europeu e do supervisor nacional, incluindo as medidas adotadas em virtude da crise sanitária da Covid-19, exigem que o Grupo mantenha, durante 2020, requerimentos de capital de 8,10% para o CET1, 9,88% para o Tier 1 e 12,26% para o Capital Total. A 31 de dezembro, o CaixaBank dispõe de uma margem de 554 pontos de base, isto é, 7.985 milhões de euros, até ao *trigger* MDA do grupo.

Os níveis atuais de solvência do Grupo constatam que os requerimentos aplicáveis não envolvem nenhuma limitação automática das referidas na normativa de solvência sobre as distribuições de dividendos, de retribuição variável e de juros aos titulares de valores de capital de nível 1 adicional.

[1] Em março, o CaixaBank aderiu às condições transitórias da normativa do IFRS que permite que nos seus cálculos de solvência se mitigue, em parte, a pró-cidicidade associada ao modelo de provisões sob normativa IFRS 9 ao longo do período transitório estabelecido.

[2] A Comissão Europeia aprovou em dezembro o RTS sobre o trata- mento do software para o cálculo do CET1.

[3] Os passivos elegíveis incluem a dívida sénior *non-preferred*, a dívida sénior *preferred* e outros passivos pari passu a esta, a critério da Assembleia Única de Resolução.

Dados mais relevantes do Grupo CaixaBank

em milhões de euros e em %	janeiro - dezembro 2020	2019	2018	Variação 2020-19	2019-18
Resultados					
Margem de juros	4.900	4.951	4.907	(1,0%)	0,9%
Comissões líquidas	2.576	2.598	2.583	(0,9%)	0,6%
Margem bruta	8.409	8.605	8.767	(2,3%)	(1,8%)
Gastos de administração e amortização recorrentes	(4.579)	(4.771)	(4.634)	(4,0%)	2,9%
Margem de exploração	3.830	2.855	4.109	34,2%	(30,5%)
Margem de exploração sem gastos extraordinários	3.830	3.834	4.133	(0,1%)	(7,2%)
Resultado atribuído ao Grupo	1.381	1.705	1.985	(19,0%)	(14,1%)
Indicadores de rentabilidade (últimos 12 meses)					
Rácio de eficiência	54,5%	66,8%	53,1%	(12,3)	13,7
Rácio de eficácia sem gastos extraordinários	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)

>> OUTROS INDICADORES

	dezembro 2020	dezembro 2019	dezembro 2018	Variação 2020-2019	Variação 2019-2018
Balanço e atividade					
Ativo Total	451.520	391.414	386.546	15,4%	1,3%
Património líquido	25.278	25.151	24.364	0,5%	3,2%
Recursos de clientes	415.408	384.286	359.549	8,1%	6,9%
Crédito aos clientes, bruto	243.924	227.406	224.693	7,3%	1,2%
Gestão do risco					
Duvidosos	8.601	8.794	11.195	(193)	(2.401)
Rácio de morosidade	3,3%	3,6%	4,7%	(0,3)	(1,1)
Custo do risco (últimos 12 meses)	0,75%	0,15%	0,04%	0,60	0,11
Provisões para insolvências	5.755	4.863	6.014	892	(1.151)
Cobertura da morosidade	67%	55%	54%	12	1
Adjudicados líquidos disponíveis para venda[1]	930	958	740	(28)	218
Cobertura de imóveis adjudicados disponíveis para venda	42%	39%	39%	3	-
Liquidez					
Ativos líquidos totais	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)
Solvência					
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
Ativos ponderados por risco (APR)	144.059	147.880	145.942	(3.821)	1.938
Leverage Ratio	5,6%	5,9%	5,5%	(0,3)	0,4
Rácios da bolsa[1]					
Valor teórico contabilístico (€/ação)	4,22	4,20	4,07	0,02	0,13
Valor teórico contabilístico tangível (€/ação)	3,49	3,49	3,36	-	0,13
Benefício líquido atribuído por ação (€/ação) *(12 meses)*	0,21	0,26	0,32	(0,05)	(0,06)
PER (Preço/ Benefícios; vezes)	10,14	10,64	9,94	(0,50)	0,69
P/ VC tangível (valor de mercado s/ valor contabilístico tangível)	0,60	0,80	0,94	(0,20)	(0,14)

[1] Exposição em Espanha

Ratings de crédito

	Longo Prazo	Curto Prazo	Perspetiva
S&P Global Ratings [1]	BBB+	A-2	estável
FitchRatings [2]	BBB+	F2	negativa
MOODY'S [3]	Baa1	P-2	estável
DBRS [4]	A	R-1 (low)	estável

Data última confirmação

[1] A 23 de setembro de 2020
[2] A 22 de setembro de 2020
[3] A 29 de setembro de 2020
[4] A 30 de março de 2020

Política de **dividendos**

Em 15 de abril de 2020 foram pagos 0,07 euros por ação, sendo este o total da remuneração ao acionista realizada em relação ao exercício de 2019, o que supõe um *pay-out* de 24,6%.

O Conselho de Administração concordou em propor à próxima Assembleia Geral Ordinária de Acionistas, a distribuição de um dividendo em dinheiro de 0,0268 euros brutos por ação[1], em relação aos benefícios do exercício de 2020[2], a pagar durante o segundo trimestre. A aprovação deste dividendo pela Assembleia Geral de Acionistas, se for o caso, assim como as condições específicas do seu pagamento, que em todo o caso estará sujeito à execução da fusão com a Bankia, serão comunicadas oportunamente ao mercado. Com o pagamento deste dividendo, o montante da remuneração ao acionista correspondente ao exercício de 2020 será equivalente a 15% sobre o resultado consolidado pró-forma do CaixaBank e da Bankia ajustado, em linha com a recomendação efetuada pelo Banco Central Europeu. O dividendo será pago a todas as ações em circulação no momento do pagamento. Acordou-se igualmente deixar sem vigor a política anterior de dividendos e fazer pública uma nova política no momento adequado após a fusão prevista com a Bankia, aprovada pelo novo Conselho após a revisão e aprovação do orçamento de 2021.

[1] Assume o total sobre distribuição pós fusão.

[2] Montante máximo distribuível de 15% do resultado do Grupo CaixaBank incluindo a Bankia, ajustado com o pagamento de cupões de instrumentos AT1 de ambas as entidades, as reclassificações de OCIs contra P&L e a amortização de intangíveis com impacto neutro na solvência.



Ser uma referência em **gestão responsável e compromisso com a sociedade**

Uma das prioridades estratégicas do CaixaBank é ser a referência do setor numa banca socialmente responsável, reforçando a gestão responsável do negócio (com ênfase na transparência com os clientes) e garantindo as melhores práticas de controlo interno e governação corporativa.

>> PRINCIPAIS MÉTRICAS DE ACOMPANHAMENTO

PLANO ESTRATÉGICO 2019-2021

2019

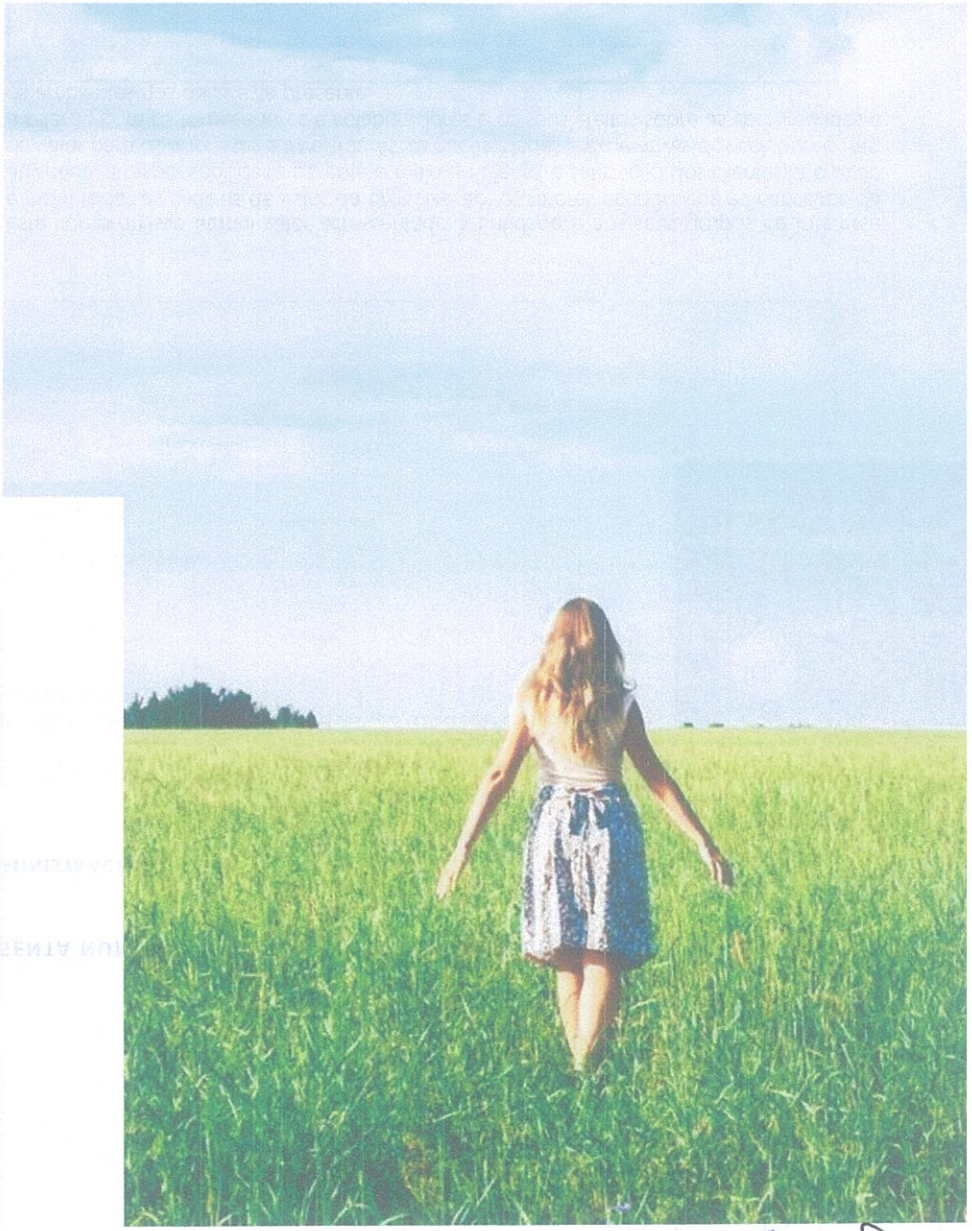
- >> Inclusão no DJSI pelo **8º ano consecutivo**
- >> Emissão da **primeira obrigação social** de **1.000 MM€** com o objetivo de reduzir a pobreza e criar emprego
- >> **725 MM€ nova concessão** MicroBank em 2019

2020

- >> Inclusão no DJSI pelo **9º ano consecutivo**
- >> Emitidos **3.000 MM€ em obrigações ODS**
- >> **1.625 MM€ nova concessão** MicroBank em 2019-2020 acumulado

Objetivo 2021

- >> Manter a inclusão no DJSI
- >> Emissão de **1.500 MM€ de obrigações ODS**
- >> **≈2.181 MM€ nova concessão** MicroBank (2019-2021)



Governação da **Responsabilidade Corporativa**

>> O COMPROMISSO COM A RESPONSABILIDADE SOCIAL CORPORATIVA ASSENTA NUM ENQUADRAMENTO SÓLIDO DE GOVERNAÇÃO

MISSÃO E VALORES>>PLANO ESTRATÉGICO 2019-2021

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Aprova a política e estratégia de Sustentabilidade / RSC e supervisiona a sua implementação

Estrutura órgãos de governança

Comissão de Nomeações
Supervisiona a atuação do CaixaBank em relação aos temas de responsabilidade corporativa, que incluem também a Estratégia Ambiental

Comité da Direção
Aprova as principais linhas de ação do âmbito da Responsabilidade Social Corporativa e a Reputação. Supervisiona:

Comissão de Riscos
Propõe ao Conselho a política de riscos do Grupo que inclui os temas ESG

Comissão de Responsabilidade Corporativa e Reputação
Implementação da Estratégia de RSC e o seu impulso na organização

Comité de Risco Ambiente
Implementação da estratégia ambiental e das oportunidades de negócio vinculadas

Quadro políticas, códigos

Estas políticas complementam-se e desenvolvem juntamente com outras áreas específicas, especialmente no âmbito dos comportamentos.

- Política Corporativa de Sustentabilidade/ Responsabilidade Social Corporativa (Atualização 2020)
- Política Corporativa de relação com o sector da Defesa (Atualização 2019)
- Política de Gestão do risco Ambiental (2019)
- Declaração sobre Mudança Climática (2019)
- Política Corporativa de Direitos Humanos (Atualização 2019)
- Plano de Banca Socialmente Responsável (2017)

Para mais detalhes ver **Comportamento Ético e Responsável**

A Política Corporativa de Sustentabilidade/Responsabilidade Social Corporativa do CaixaBank, aprovada pelo Conselho de Administração e cujo seguimento corresponde a comités de primeiro nível do CaixaBank com o envolvimento direto da Alta Direção, estabelece a base da atuação responsável e a eficiência económica com vontade de compromisso com o progresso socioeconómico das pessoas e o território.

Através da Política, o CaixaBank assume como diretrizes para a gestão e o desenvolvimento da sua atividade: comportamento íntegro, responsável e sustentável; a máxima qualidade no serviço, a eficiência económica; adoção de uma perspetiva a longo prazo na tomada de decisões; e a inovação permanente, que contribua dentro do possível para o desenvolvimento sustentável das comunidades.

Este compromisso atribui valor acrescentado à Entidade e aos seus grupos de interesse e inclui todas as cadeias de valor da organização: os fatores económicos e financeiros da atividade, a responsabilidade perante o meio ambiente, a satisfação dos clientes, a criação de valor para os acionistas e investidores, as necessidades e expetativas dos colaboradores, a relação com os fornecedores e colaboradores e os seus efeitos sobre as comunidades e os ambientes nos quais está presente.

A Política tem um carácter à escala do Grupo, constituindo um documento de referência para todas as empresas do Grupo.



Neste sentido, o **Plano de Banca Socialmente Responsável do CaixaBank** (aprovado pelo Conselho de Administração em 2017), baseado nos critérios ASG (Ambiente, Sociedade e Governação), conta com 5 pilares que funcionam como guia, e contribuem para colocar em evidência as prioridades estratégicas no âmbito da gestão responsável.



PRIORIDADES 2019-2021

INTEGRIDADE, TRANSPARÊNCIA E DIVERSIDADE	Impulso iniciativas de **transparência com clientes**	Reforçar a **atitude íntegra**	Manter o **apoio à difusão** em temas de diversidade e **consolidar programa Wengage**
GOVERNAÇÃO	Consolidar a **governação da responsabilidade corporativa com visão Grupo**	**Pesar a produção** com impacto social ou **ambiental positivo** e incorporar critérios ASG no negócio e medir a produção com impacto social ou ambiental positivo	Consolidar a gestão, medição e acompanhamento do **risco reputacional**
AMBIENTE	Impulsionar a produção **verde** e emitir **obrigações sustentáveis**	Avançar na **medição e gestão do risco ambiental e climático**	Implementar o **plano de Gestão Ambiental e Energética** e renovar as certificações
INCLUSÃO FINANCEIRA	Impulsionar **investimentos** com **impacto social**	Reforçar e desenvolver o **plano de Cultura Financeira**	Manter a posição de proximidade **e reforçar acessibilidade**
AÇÃO SOCIAL E VOLUNTARIADO	Manter o funcionamento da Obra Social Descentralizada, com **foco na capilaridade**	Consolidar o **plano de Voluntariado Corporativo**	Estreitar a colaboração **com os programas da "la Caixa"**

Adesões e alianças

Para o CaixaBank é essencial fazer parte da rede de alianças e iniciativas que são tecidas a nível global, nacional e local. O CaixaBank contribui com a sua visão, como banco comprometido com a sociedade desde a sua criação em 1904, e contribui para a divulgação e sensibilização destes princípios e valores, exigindo a todo o momento a incorporação nas suas ações dos mais elevados padrões de gestão que deles emanam.

ODS 17

Uma agenda de desenvolvimento sustentável bem-sucedida requer parcerias entre governos, o setor privado e a sociedade civil. Estas parcerias inclusivas construídas sobre princípios e valores, uma visão partilhada, e objetivos comuns que colocam as pessoas e o planeta no centro, são necessárias a nível global, regional, nacional e local.

>> TRANSVERSAIS ASG

Organismo encarregue de promover os princípios das Nações Unidas (2012).

Princípios Banca responsável. Promove as finanças sustentáveis e a integração de aspetos ambientais e sociais no negócio (2018).

A gestora de planos de pensões, VidaCaixa (2009), a gestora de ativos do Grupo, CaixaBank Assest Management (2016) e BPI Gestão de Ativos (2019), são participantes.

Entidade que representa as caixas económicas e banca de retalho na Europa. Existem diferentes comités com participação de equipas de CaixaBank.

Procura a consecução dos ODS mediante fomento de investimentos de impacto. CaixaBank Asset Management assume a presidência do *Spanish National Advisory Board* (2019).

Princípios que promovem a integridade no mercado de títulos verdes e sociais (2015).

Organismo das Nações Unidas que promove o turismo responsável e acessível para todos (2019).

Defende a RSC e a luta contra a corrupção das empresas espanholas (2019).

Entidade que representa as caixas económicas em Espanha. Existem diferentes comités com participação de equipas do CaixaBank.

Procuram assegurar que se destina capital privado suficiente para investimentos sustentáveis. Ligados à rede de centros europeus para a sustentabilidade das Nações Unidas (2019).

VidaCaixa é signatária do PSI para desenvolver e ampliar as soluções inovadoras de gestão de riscos e seguros que contribuem para a sustentabilidade ambiental, social e económica (2020).

Fomenta a integração de aspetos sociais, ambientais e de governação na gestão das empresas (2010).

Promove o compromisso das empresas na melhoria da sociedade com atuações responsáveis. O CaixaBank está no patronato e no Conselho Assessor (2011).

Associação espanhola de profissionais de Responsabilidade Social. O CaixaBank é vogal da Assembleia (2011).

Realiza um seguimento do cumprimento dos ODS por parte de empresas espanholas.Criado pela "la Caixa" em colaboração com a Cátedra Liderança e Governação Democrática da ESADE (2017).

Compromisso de fomentar, promover e divulgar novos conhecimentos sobre a responsabilidade social corporativa (2008).



CaixaBank

>> AMBIENTAL

EQUATOR PRINCIPLES — Compromisso de avaliação de riscos ASG* no financiamento de projetos de mais de 7 milhões de euros (2007).

UNEP FI Principles for Responsible Banking — Define o papel e as responsabilidades do setor financeiro para assegurar um futuro sustentável (2019).

PSI Principles for Sustainable Insurance — Promove as finanças sustentáveis e a integração de aspetos ambientais e sociais no negócio (2018).

TCFD — Iniciativa da Financial Stability Board que promove a divulgação das exposições climáticas das empresas (2018).

Climate Action 100+ — Iniciativa que desenvolve o diálogo com as empresas mundiais com maiores níveis de emissões com efeito de estufa (2018).

RE 100 — Iniciativa global e corporativa de empresas unidas por uma energia renovável (2016).

Grupo Español Crecimiento Verde — Promove o crescimento económico ligado a uma economia baixa em carbono através da cooperação público-privada, CaixaBank é sócio fundador (2016).

Cátedra AgroBank — Cátedra para promover a inovação e a sustentabilidade na indústria dos negócios agrários (2016).

>> SOCIAL

Fundación "la Caixa" — Aliança com "la Caixa", a primeiraObra Social de Espanha e uma das maiores fundações do mundo.

Banco Europeo de Inversiones — Instituição de financiamento a longo prazo da União Europeia cujos acionistas são os seus Estados membros (2013).

European Investment Fund — A sua missão principal é apoiar as microempresas e as pequenas e médias empresas europeias (PMEs) ajudando-as a aceder ao financiamento (2018).

CEB — A sua missão é promover a coesão e fortalecer a integração social na Europa financiando projetos com uma forte componente social. (2008).

European Microfinance Network — Promove as microfinanças como um instrumento para combater a exclusão social e financeira na Europa através do autoemprego e a criação de microempresas.

Finanzas Para Todos — Adesão ao Plano Nacional Financeiro promovido pelo Banco de Espanha e a Comissão Nacional do Mercado de Valores (CNMV), cujo objetivo é melhorar o conhecimento financeiro da população (2010).

>> GOBERNAÇÃO

Target Gender Equality — Promovido pelo Acordo Mundial das Nações Unidas com o objetivo de aumentar a representação das mulheres nos conselhos de administração das empresas e nos cargos de direção executiva (2020).

empowerwoman — Compromisso público de alinhar políticas para fazer avanços na igualdade entre os géneros (2013).



Índices e ratings de **sustentabilidade**

Amplo reconhecimento por parte dos principais índices e agências de ratings de sustentabilidade.

	CaixaBank	Pior « Escala » Melhor	Destaques
Dow Jones Sustainability Indices	85	Pontuação em sustentabilidade: 85	> DJSI World, DJSI Europe. > Incluído continuamente desde 2012 . Última atualização novembro 2020. > 7º banco de 25 incluídos no DJSI World. > Analista SAM ESG / S&P Global.
MSCI	AA (Líder)	Rating ASG: AA	> Primeira inclusão em 2015. Última atualização novembro 2020. > Analista MSCI ESG. > Líder nas categorias de Desenvolvimento de Capital Humano e Financiamento com Impacto Ambiental.
FTSE4Good	4.4	Rating ASG: 4.4	> FTSE4Good Global; FTSE4Good Europe; FTSE4Good IBEX. > Primeira inclusão em 2011. Última atualização em junho 2020. > Rating global (4.4) acima do setor (2.9) e também para todas as dimensões: ambiental (5 vs. 2.8 setor), social (4.3 vs. 2.3 setor) e governação (4.1 vs. 3.3 setor). > Analista Evalueserve.
STOXX / SUSTAINALYTICS	Risco médio (22.6)	Rating risco ASG: Médio	> STOXX Global ESG. > Primeira inclusão em 2013. Última atualização em maio 2020. > Situado na posição 41 entre 389 bancos. Exposição significativamente abaixo da média setorial e dos comparáveis em Espanha (Banco Santander e BBVA). > Analista Sustainalytics.
CDP	A- (Liderança)	Rating alteração climática: A-	> Analista Bureau Veritas. > Primeira inclusão 2012. Última atualização dezembro de 2020. > Pontuação acima da média europeia de CDP (C) e também acima da média do setor financeiro (B). > Categoria Leadership.

CaixaBank

CaixaBank	Escala (Pior « » Melhor)	Destaques
C Categoria: **Prime** Transparência: **Muito alto** Decil rank: **#1**	Rating corporativo ASG: C Nível de transparência: Muito alto	> Analista ISS ESG. > Primeira inclusão 2013. Última atualização maio 2020. > CaixaBank situa-se nos 10% superiores do setor (Financials/Public & Regional Banks, que inclui 277 empresas).
1/2	Pontuação ASG: 2 1	> Analista ISS. > Atualização mensal, última informação disponível janeiro de 2021. > Qualificação "1" em ambiental e social e "2" em governação.
54 (Robusto)	Índice sustentabilidade: Robusto	> ETHIBEL Sustainability Index Europe; Euronext Eurozone 120 e Europe 120. > Analista VigeoEiris. > Primeira inclusão 2013. Última atualização dezembro de 2020. > Categoria global Robusta acima da média do setor. Categoria Avançada em estratégia ambiental e algumas áreas de recursos humanos.

Outros reconhecimentos

Sustainability Yearbook 2020

> Incluído no Sustainability Yearbook 2020 pelo nono ano consecutivo.
> Categoria de bronze SAM pelo quarto ano consecutivo.

The Banker and Brand Finance: Top 500 Banking Brands 2020

> Posição 80 no ranking global.
> Rating AA+



>> DOW JONES SUSTAINABILITY INDEX

O índice Dow Jones Sustainability Index (DJSI) desenvolve-se como um projeto de melhoria contínua das organizações. Para o CaixaBank a inclusão no DJSI é uma métrica de primeiro nível do Plano Estratégico.

No exercício de 2020, o CaixaBank situa-se entre os 10 primeiros bancos do índice. Experimentou uma melhoria destacada nas áreas de *Governance* e Ambiente. Nos seguintes âmbitos, o CaixaBank obtém pontuações muito acima da média: gestão de riscos, estratégia fiscal, proteção da privacidade, desenvolvimento do capital humano.

+18p

GRANDE SUBIDA EM FINANÇAS SUSTENTÁVEIS

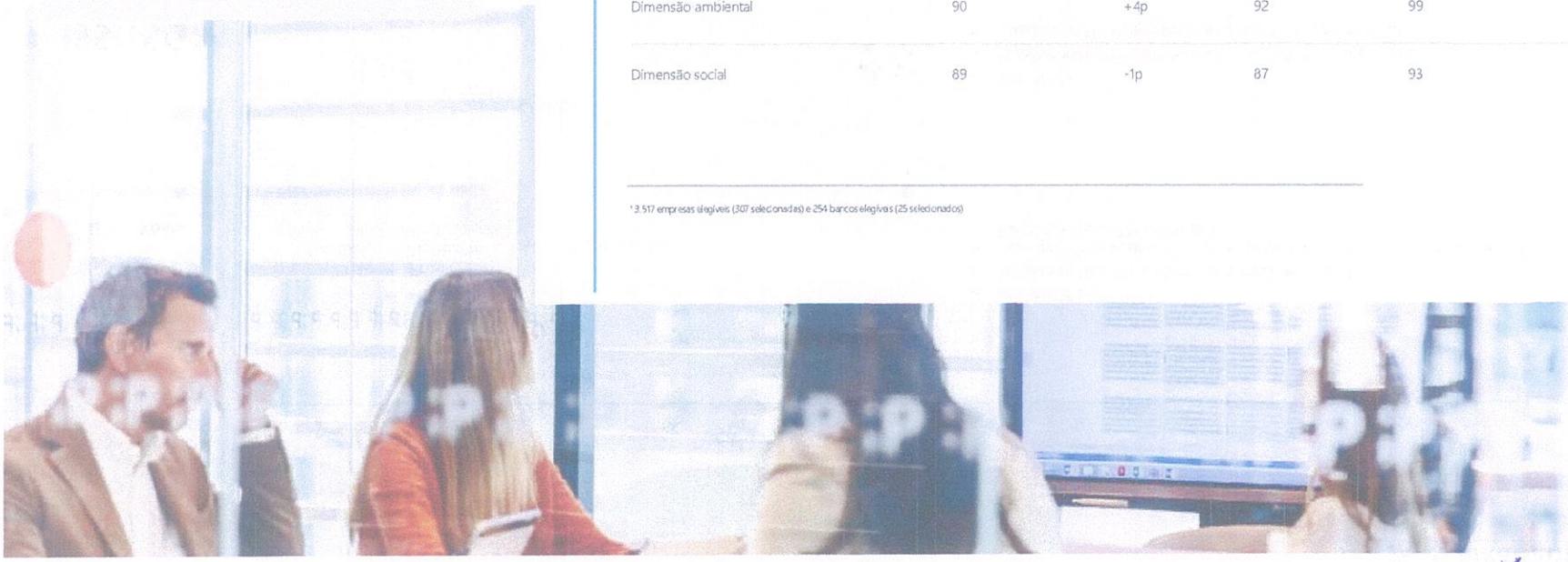
CAIXABANK INCLUÍDO NO DJSI 2020[1]

7º Banco (de 25) no DJSI World

2º Banco (de 10) no DSJI Europa

	CaixaBank em 2020			
	Pontuação	Melhoria vs 2019	Média Bancos DJSI World	Melhor em bancos DJSI World
Pontuação global	85	+4p	83	89
Dimensão económica	80	+4p	78	86
Dimensão ambiental	90	+4p	92	99
Dimensão social	89	-1p	87	93

[1] 3.517 empresas elegíveis (307 selecionadas) e 254 bancos elegíveis (25 selecionados)



Reputação

Índice Global de Reputação (IGR)

O CaixaBank desenvolveu um sistema contínuo de medição e análise da reputação da Entidade, através de aspetos qualitativos e quantitativos, o que permite monitorizar e gerir a reputação corporativa, reportando periodicamente o seu estado e evolução aos Órgãos de Governação.

>> A MEDIÇÃO DA REPUTAÇÃO

1

PERMITE-NOS RESPONDER A:

- **Como** é que somos vistos?
- **Que** aspetos podem tornar-se num risco para CaixaBank devido à sua perceção negativa?

2

BASEIA-SE EM:

- **+400** Indicadores
- **Medição** de perceções ou estados de opinião
- **IGR** como métrica de síntese
- **Auditorias Externas**



3

LEVA-NOS A:

- **Diagnosticar** problemas de reputação
- **Fixar objetivos** neste âmbito
- **Medir a evolução** da Entidade
- ⟷ Estabelecer **comparações**

O IGR é uma métrica do Plano Estratégico, em que numa escala de 0-1000 são integradas as perceções dos diferentes *stakeholders* sobre a Entidade, e é considerada como uma boa prática pela sua abordagem *multistakeholder*. O IGR, juntamente com o Estudo da Materialidade, permite captar a sensibilidade dos diferentes intervenientes em diferentes aspetos que podem ser críticos para CaixaBank, e que poderão implicar um ênfase na sua futura rentabilidade e sustentabilidade.

A fim de melhorar a medida da reputação, os inquéritos de reputação a clientes e acionistas aumentaram de frequência de anuais para trimestrais. Isto proporcionará à CaixaBank uma maior e mais atualizada informação sobre a perceção dos stakeholders mais relevantes.

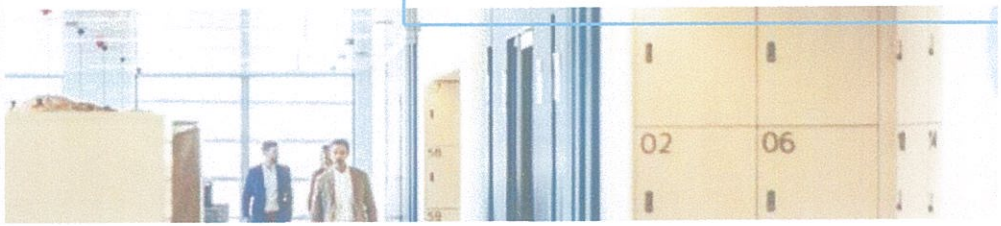
90 % Peso IGR CaixaBank - ESP

\+

10% Peso IGR BPI - PT

=

Métrica IGR Grupo

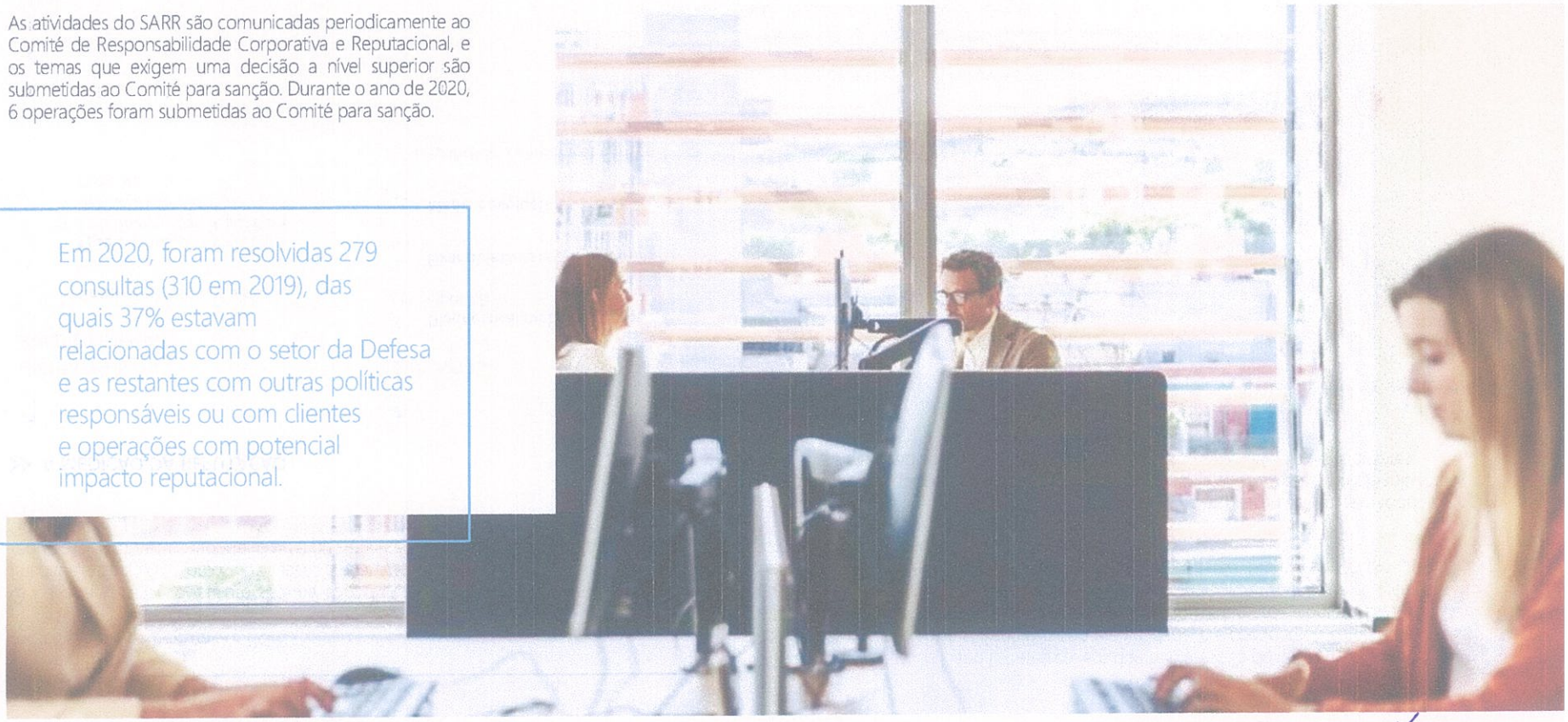


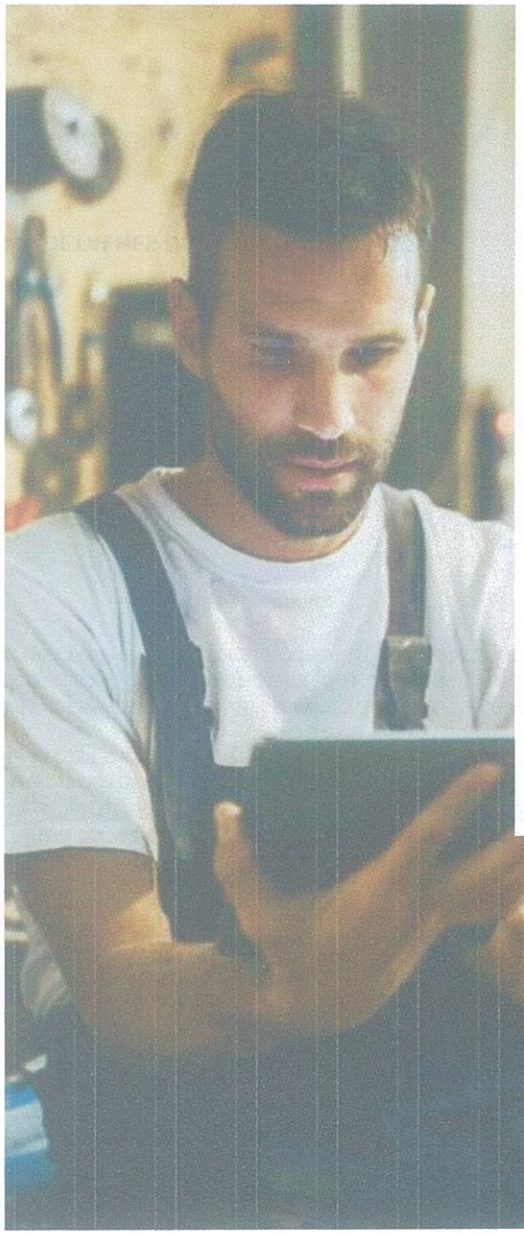
Serviço de Atenção ao Risco Reputacional (SARR)

O Serviço de Atenção ao Risco Reputacional (SARR) contribui para o cumprimento das políticas responsáveis (Direitos Humanos, Sustentabilidade e Responsabilidade Social Corporativa e Defesa, entre outras) e a gestão do risco reputacional, prestando apoio às redes comerciais e a outros departamentos empresariais (Riscos e Compliance). O SARR analisa consultas sobre potenciais operações que possam infringir os códigos de conduta ou que possam impactar a reputação da Entidade. Para a análise utilizam-se ferramentas externas providenciadas por fornecedores de análise de risco reputacional.

As atividades do SARR são comunicadas periodicamente ao Comité de Responsabilidade Corporativa e Reputacional, e os temas que exigem uma decisão a nível superior são submetidas ao Comité para sanção. Durante o ano de 2020, 6 operações foram submetidas ao Comité para sanção.

Em 2020, foram resolvidas 279 consultas (310 em 2019), das quais 37% estavam relacionadas com o setor da Defesa e as restantes com outras políticas responsáveis ou com clientes e operações com potencial impacto reputacional.





Diálogo com os Grupos de Interesse

O Grupo CaixaBank disponibiliza vários **canais de comunicação, participação e diálogo** aos seus grupos de interesse e comprometer-se-á a oferecer a maior difusão possível.

Estes canais poderão ser, entre outros: números de telefone gratuito e caixas de mensagens eletrónicas de atenção ao cliente, ao acionista e ao investidor e ao fornecedor; balcões de atendimento ao cliente e ao acionista; plataformas de participação online para os clientes e colaboradores; encontros e jornadas; inquéritos de opinião; comunicados de imprensa e outros canais de diálogo ativo com os meios de comunicação.

Clientes

Procura-se incentivar o diálogo ativo com os clientes e disponibilizar-lhes os canais necessários para que as suas consultas e reclamações sejam transmitidas, e oferecer-lhes uma resposta ágil, personalizada e de qualidade.

A voz do cliente é recolhida principalmente através do **Modelo VOZ360º**, do qual derivam indícios que permitem medir a sua experiência e a qualidade do serviço. O **Índice Global de Reputação** e o **Estudo de Materialidade** são duas ferramentas de diálogo através dos quais a voz do cliente é recolhida sobre tópicos específicos, a sua perceção da reputação e a sua visão dos aspetos prioritários para CaixaBank no que toca a impacto e sustentabilidade futura, respetivamente. Finalmente, os **Contact Center Clientes** e o **Serviço de Atendimento ao Cliente** são os principais canais que a Entidade dispõe aos seus clientes para atender às suas consultas e reclamações.

Para mais detalhes consulte a secção **Modelo de VOZ360º**

Para mais detalhes consulte a secção **Materialidade**

Contact Centers Clientes

Durante o ano de 2020, o Contact Center Clientes (CCC) consolidou o seu modelo de visão global 360º do cliente, reforçando a interação com as diferentes áreas de negócio para dar-lhes a voz do cliente e antecipar qualquer mudança, com o propósito de melhorar o atendimento e experiência que oferecemos aos nossos clientes.

A partir do mês de março, o contexto sanitário exigiu uma revisão dos procedimentos e da gestão dos serviços para se adaptar a um aumento de mais de 30% de gestão não presencial em relação ao volume previsto em alguns meses.

O serviço CCC gere consultas, pedidos, sugestões e reclamações dos clientes e não clientes que chegam por via telefónica, por canais escritos (chat, WhatsApp, email e carta) e também pelas interações das redes sociais (Twitter e comentários das aplicações). A unificação da maioria das linhas de assistência para um único número telefónico (900 40 40 90), tem o objetivo de facilitar aos clientes e não clientes a sua comunicação com o Grupo.

Estamos a trabalhar desde 2019 para incorporar a inteligência artificial de bots para agilizar a gestão de chamadas. 75% das chamadas recebidas através do número único de telefone são encaminhadas corretamente ao serviço correspondente, utilizando a tecnologia Cognitive.

Adicionalmente, os clientes do banco digital CaixaBank Now têm à sua disposição um assistente virtual (Neo) através do qual se realizaram, em 2020, 5.087.191 interações, 98,6% das quais se resolveram sem encaminhamento a um agente graças à estrutura Cognitive.

A qualidade do serviço de CCC é continuamente avaliada através de auditorias, tanto de forma interna como por parte de empresas externas, para garantir uma atenção e resolução correta com o objetivo de alcançar os padrões de qualidade e excelência que marca CaixaBank.

Nos serviços de Contact Center específicos do BPI e da Consumer Finance em 2020 foram geridas 1.035.254 e 1.321.413 interações, respetivamente.

>4M
de interações em CCC durante o ano de 2020

+ 23%
de interações em comparação com 2019

>> DETALHES DOS CONTACTOS EM 2020

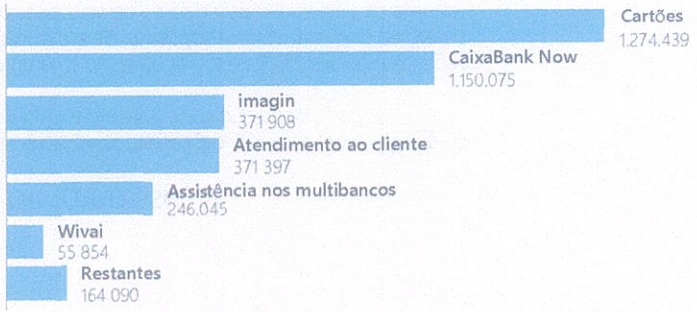
2%, 61.328
Redes sociais

9%, 383.674
Meios escritos (carta, email)



89%, 3.633.808
Telefone

>> MOTIVO DA INTERAÇÃO DO CANAL TELEFÓNICO



Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC)

O SAC encarrega-se de atender e resolver queixas e reclamações dos clientes. É um serviço separado dos serviços comerciais e atua com independência de critério e sob o conhecimento e aplicação das melhores práticas bancárias e das normativas de proteção dos clientes e reguladores.

Reclamações recebidas[1]	2020	2019
Serviço de Atenção ao Cliente	119.361	75.766
Submetidos aos serviços de reclamações dos supervisores	1.598	1.322
Banco de Espanha	1.350	1.116
Comissão Nacional do Mercado de Valores	82	85
Direção Geral de Seguros e Planos de Pensões	166	121

No ano de 2020 registou-se um aumento de 57,6% das reclamações recebidas pelo SAC. Em grande medida, este aumento origina-se em fatores circunstanciais, tais como novos pronunciamentos judiciais do Supremo Tribunal (Acórdãos sobre usura ou despesas hipotecárias) a prescrição de ações civis por aplicação da reforma do Código Civil de 2015 ou, em menor medida, a Covid-19 (moratórias legais e setoriais, financiamentos com garantia pública), que provocou um aumento de reclamações, sobretudo relacionado com hipotecas.

Em 2020, o BPI implementou uma nova política de Tratamento de Queixas e Reclamações (é excluído deste canal as insatisfações), o total das reclamações ascendeu a 5.181 (3.967 em 2019), com um 22% de reclamações concluídas a favor do cliente (14% em 2019).

[1] Mais informações na Nota 42.2. "Serviços de atendimento ao cliente" das contas anuais consolidadas em anexo. As reclamações aqui detalhadas não incluem as recebidas por Credifimo (266 recebidas em 2020 e 1 alta no Banco de Espanha) com 10% de resolução favorável ao cliente.

>> DETALHE E GESTÃO DAS RECLAMAÇÕES RECEBIDAS PELO SAC



Acionistas e investidores

No CaixaBank trabalhamos para corresponder à confiança que os acionistas e investidores depositaram e, na medida do possível, atender às suas necessidades e expetativas. Para tal, buscamos oferecer ferramentas e canais para facilitar o seu envolvimento e comunicação no Grupo, assim como o exercício dos seus direitos como proprietários.

É fundamental oferecer informação clara, completa e verídica aos mercados e aos acionistas, que inclua aspetos financeiros e não financeiros do negócio, e favorecer a **participação informada nas Assembleias Gerais de Acionistas.**

Através do Serviço de **Atendimento ao Acionista e o Serviço de Atendimento a Investidores Institucionais e Analistas**, em conformidade com a Política de Informação, Comunicação e Contactos com Acionistas, Investidores e Assessores de Votação, oferecemos atendimento personalizado.

CaixaBank, **melhor atendimento aos accionistas pela empresa cotada** 2019 nos V Prémios Rankia

CaixaBank desenvolve iniciativas diferentes de **formação e informação aos acionistas** e recolhe a sua voz, também, através de **sondagens anuais de opinião** (Índice Global de Reputação e Estudo de Materialidade, entre outros). A informação aos acionistas é estruturada através da Newsletter mensal e emails de eventos empresariais (com alcance de mais de 200.000 acionistas), alertas SMS ou outros materiais de subscrição disponíveis na web empresarial.

Acionistas

Assembleias Gerais de Acionistas de 2020 (AGA2020)

Como consequência da evolução da situação de risco sanitário decorrente da propagação da Covid-19, e das limitações da mobilidade e da impossibilidade de realizar reuniões com várias pessoas, a AGA2020 celebrou-se de forma exclusivamente telemática através de uma plataforma criada na página web corporativa de CaixaBank.

66,3%
Quórum sobre o capital social com
95,9%
de aprovação média na Assembleia Geral de Acionistas de 22 de maio de 2020.

70,3
Quórum sobre o capital social com
99,6%
de aprovação média na Assembleia Geral Extraordinária de Acionistas de 3 de dezembro de 2020

Comité Consultivo de acionistas

Órgão consultivo não vinculativo criado para conhecer em primeira mão a avaliação dos seus membros das iniciativas destinadas à base acionista e para contribuir para a melhoria contínua da comunicação e transparência.

12 Membros
3 Reuniões

Encontros empresariais

Em 2020 realizaram-se estes encontros de forma digital e foram reforçados durante o confinamento com o objetivo de estar ainda mais perto do acionista retalhista. Nestas sessões, os executivos de CaixaBank apresentam em primeira mão os resultados aos acionistas.

3 Encontros
2.315 Participantes

Serviço de atendimento ao acionista
(telefone, e-mail e videochamada)

1.437 Contactos
1.600 em 2019



Programa Aula

É o programa de formação sobre economia e finanças dirigido à base acionista.

12
Cursos para acionistas

6.084
Participantes

+18.000
Acionistas participaram no programa desde o seu lançamento em 2010

Investidores

Roadshows e conferências com investidores institucionais

>520
reuniões com investidores de rendimentos variáveis e rendimentos fixos nas principais praças financeiras

Encontros com analistas
(financeiros e sustentabilidade)

348
Relatórios de analistas publicados sobre CaixaBank, incluindo os setoriais com análises sobre CaixaBank



Fornecedores - Compras Corporativas

CaixaBank conta com uma função de compras corporativas organizada e especializada por categorias (Facilities&Logistics, Obras, IT, Serviços Profissionais e Marketing) com uma visão e gestão transversal de todas as compras do Grupo[1]. O seu objetivo, alinhado com a estratégia de negócio, é obter de forma responsável e sustentável os bens e serviços necessários dentro do tempo, quantidade e qualidade exigidos, com o menor custo total e com o mínimo de risco para o nosso negócio, sob alguns critérios de atuação homogénio para todo o Grupo.

CaixaBank procura estabelecer relações de qualidade com fornecedores que partilhem os mesmos princípios éticos e de compromisso social, tendo estabelecido critérios e elementos de controlo para garantir o cumprimento destes princípios, tais como a realização de auditorias. A melhoria contínua das relações com os fornecedores é chave para a criação de valor no CaixaBank.

Em 2020, o BPI aderiu aos Princípios de Atuação de CaixaBank e ao Código de Conduta de Fornecedores.

>> PRINCÍPIOS DE COMPRAS

Estabelece um enquadramento equilibrado de colaboração entre CaixaBank e os seus fornecedores que promovem relações comerciais estáveis, em coerência com os nossos valores.

01. Eficiência

Otimizar os impactos derivados das compras com ênfase na qualidade, no serviço, nos custos, na segurança do fornecimento, na sustentabilidade e na inovação.

02. Sustentabilidade

Divulgar os fatores éticos, sociais e ambientais na rede de fornecedores e colaboradores de CaixaBank, e promover a contratação de fornecedores que apliquem as melhores práticas em questões éticas, sociais e ambientais, assim como a boa governação corporativa.

03. Integridade e transparência

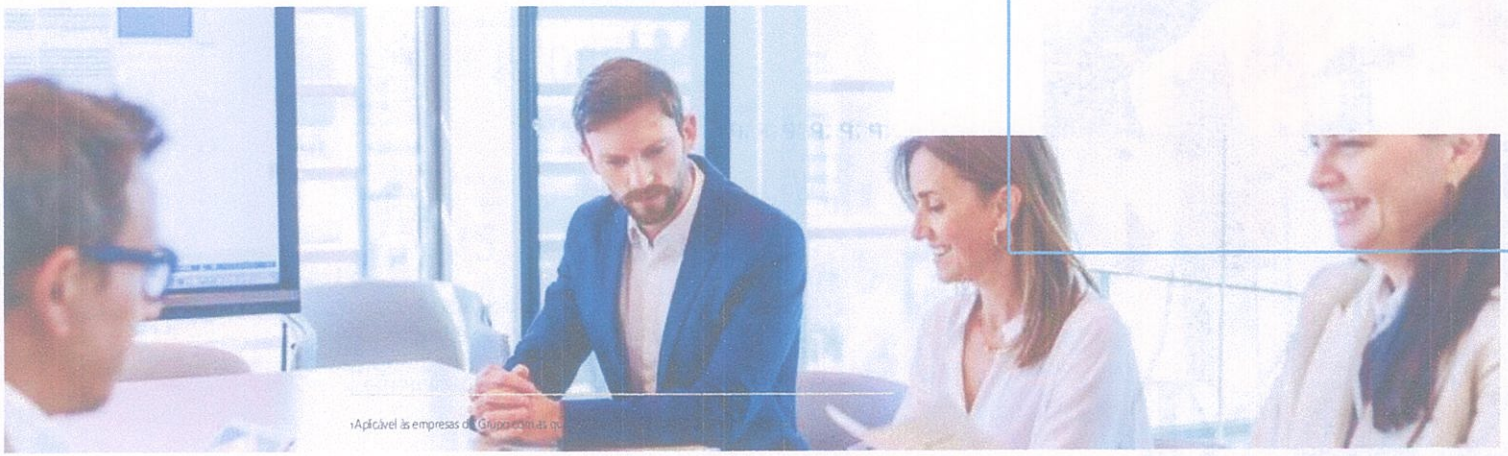
Garantir a igualdade de oportunidades, aplicando critérios de seleção de objetivos, transparentes, imparciais e não discriminatórios. **Comprovar uma rejeição absoluta de qualquer forma, direta ou indireta, de corrupção.**

04. Cumprimento

Formalizar através de um contrato que procure o equilíbrio justo entre os direitos de CaixaBank e os do fornecedor, as condições da compra para garantir o seu cumprimento em tempo e forma pelas duas partes.

05. Proximidade e monitorização

Implementar mecanismos de avaliação contínua do desempenho dos fornecedores e fomentar o diálogo através de um canal de comunicação institucional.



[1] Aplicável às empresas do Grupo CaixaBank no

Código de Conduta dos Fornecedores e Política de compras

O **Código de Conduta de Fornecedores,** pretende divulgar e promover os valores e princípios éticos que regem a atividade dos fornecedores de bens e serviços, contratantes e terceiros colaboradores de CaixaBank.

Este Código define as diretrizes de conduta a seguir pelas empresas que trabalham como fornecedores em relação ao cumprimento da legislação atual, o comportamento ético e as medidas contra o suborno e a corrupção, a segurança e o meio ambiente e a confidencialidade.

A **política de compras** estabelece os critérios a seguir na concretização dos processos de seleção e negociação com os fornecedores.

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

>> PROCESSO DE COMPRAS



Em 2020 foi implementada uma nova ferramenta para a gestão integral do ciclo de negociação, de gestão contratual e do fornecedor.

>> INDICADORES DE COMPRAS CORPORATIVAS

	2020	2019
Número de fornecedores de gestão	2393	3006
Volume faturado (M€)	2120	2183
Fornecedores homologados novo procedimento	688	584
Prazo médio de pagamento a fornecedores (dias)	21,0	22,5
Volume negociado através de negociação eletrónica (M€)	642	574
Processos negociados através de negociação eletrónica	540	n.d.
% volume de gestão correspondente aos fornecedores locais - Espanha	97%	95%

1 Todos os indicadores fazem referência à gestão de Compras Corporativas. Não estão incorporados BPI, BuildingCenter e Grupo VidaCaixa. Estão incluídos fornecedores cuja faturação em 2020 foi superior a 30.000€. Foram excluídos os organismos oficiais e as associações de proprietários.

>> % DE PROCESSOS NEGOCIADOS POR CATEGORIA DE COMPRAS



41% IT

24% Obras

16 Serviços Profissionais

12% Facilities & logistics

7% Marketing

5,4 M€

DE VOLUME ATRIBUÍDO À CEE (CENTROS ESPECIAIS DE EMPREGO)

4,6 M€ EM 2019

Em 2019 foi lançado o Plano de Auditoria de Fornecedores, o qual, através de um processo de validação no local, procura compilar provas para que CaixaBank tenha as informações necessárias para elaborar um mapa de risco dos nossos principais fornecedores. Simultaneamente à redução do risco, com a avaliação no local, procuramos melhorar continuamente a gestão dos nossos fornecedores e facilitar-lhes um valor acrescentado, colaborando no seu desenvolvimento.

Em 2020 foram realizadas 16 auditorias incluindo todas as categorias de compras (Facilities&Logistics, Obras, IT, Serviços Profissionais e Marketing). Foram definidas medidas corretoras.

Adicionalmente, a gestão de processos de compras através de negociações eletrónicas demonstra os esforços de CaixaBank para garantir a rastreabilidade e integridade no processo de contratação. A negociação eletrónica começa com a homologação de todos os fornecedores participantes no processo e garantem que durante o mesmo a informação será homogénea para todos os participantes e a seleção será baseada em critérios objetivos.

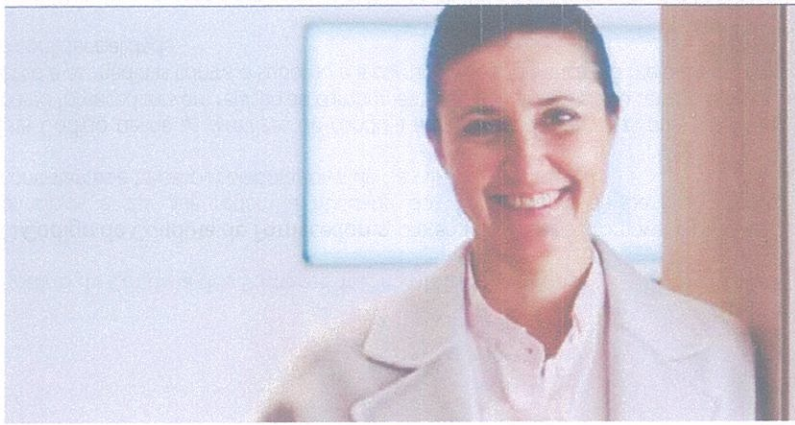
Desde 2020 foram tidas em consideração novas certificações de fornecedores no processo de registo-homologação em questões de responsabilidade social corporativa: certificação OHSAS18001/ISO45000 e certificação e/ou auditoria social SA8000 /BSCI /Responsible Business Alliance.

Adicionalmente, os contratos com fornecedores incluem uma cláusula específica de Direitos Humanos.

1.226

fornecedores com certificação ISO14001

(858 em 2019)



Linhas Estratégicas

Ser uma referência na gestão responsável e comprometida com a sociedade.

Inclusão **financeira**

A inclusão financeira é um fator chave na redução da pobreza e na promoção da prosperidade partilhada. O favorecimento da inclusão financeira está no ADN de CaixaBank e é uma das prioridades financeiras. CaixaBank entende a inclusão a partir da seguinte perspetiva:

Canalizar fundos para ações concretas, contribuindo diretamente para os ODS.

> Produtos e serviços para grupos vulneráveis. Política ativa de ajudas a problemas de primeira habitação.

Acesso aos serviços financeiros através de microfinanças e do banco social MicroBank.

> Presença na maior parte dos concelhos do país através de uma vasta rede de agências.

> Adoção de medidas de acessibilidade física e tecnológica para grupos com dificuldades físicas ou cognitivas.

> Contribuição para a melhoria da cultura financeira.

Desde o início do Plano Estratégico 2019-21, o Caixabank emitiu, dentro do seu **Quadro de emissão de obrigações ligadas aos ODS** [1] (agosto de 2019), das obrigações sociais, cujos fundos se destinam exclusivamente para novas operações de financiamento ou refinanciamento que contribuem para o trabalho digno, para a criação de emprego, e para a luta contra a pobreza. O contexto de emergência sanitária causado pela Covid-19 acentuou a necessidade de trabalhar nesta linha, prestando apoio aos grupos vulneráveis e concentrando os esforços nas regiões mais afetadas, contribuindo na construção de uma sociedade mais igualitária.



[1] Através da seguinte ligação, pode-se aceder a informações detalhadas do Quadro de emissão, do Relatório de Monitorização da Obrigação Social e das apresentações de cada uma das emissões https://www.caixabank.com/es/accionistas-in-versores/everyone-renta-fija.html

CaixaBank

OBRIGAÇÃO **SOCIAL**

Setembro 2019

1.000 M€

>> **Os empréstimos são financiados para lutar contra a pobreza,** pelo trabalho digno e criação de emprego nas zonas mais desfavorecidas de Espanha. Os fundos destinaram-se a ativos concedidos nos últimos três anos antes da emissão, e 25% a novos financiamentos (concedida no ano da emissão ou posteriormente).

Financiar empréstimos concedidos por MicroBank a indivíduos ou famílias que vivem em Espanha cujo rendimento total disponível seja igual ou inferior a 17.200 euros, com o objetivo de financiar necessidades diárias tais como as despesas na saúde, educação ou reparações de casas e veículos, e sem garantias nem colaterais.

Financiar créditos concedidos aos trabalhadores independentes, micro e pequenas empresas que operem em províncias espanholas que estão localizadas em regiões com o menor PIB per capita e/ou com a maior taxa de desemprego.

Menção de obrigação social do ano (bancos) pelo *Enviromental Finance*

Em outubro de 2020 foi publicado o **PRIMEIRO RELATÓRIO DE MONITORIZAÇÃO**[1,2]:

160.945 créditos concedidos

147.868 a famílias

13.077 a trabalhadores independentes e pequenas empresas

87% dos beneficiários afirmam que o financiamento impactou positivamente no seu bem-estar e lhes ajudou a conseguir os seus objetivos.

1.480 M€ de contribuição ao PIB espanhol

8.207 postos de trabalho criados

[2] Impactos calculados através de sondagens utilizando o modelo input-output, com a colaboração de um consultor externo independente

OBRIGAÇÃO **SOCIAL COVID-19**

Julho 2020

1.000 M€

100% dos fundos serão atribuídos ao financiamento concedido em 2020, com origem no Real Decreto-lei 8/2020, de 8 de abril, de medidas anti-Covid, com a finalidade de mitigar os impactos económicos e sociais causados pela pandemia. Serão financiados empréstimos a empreendedores, microempresas e PME nas regiões mais desfavorecidas de Espanha.

499



CaixaBank

Resposta ao contexto Covid-19

A clara aposta na inclusão financeira resultou, em 2020, na implementação de medidas abrangentes e decisivas para enfrentar a crise da Covid-19.

Ver mais detalhes sobre estas medidas

>13 000 M€
de produção de créditos com garantias estatais no âmbito da Covid-19

388.641
moratórias concedidas em Espanha por 11.097 M€

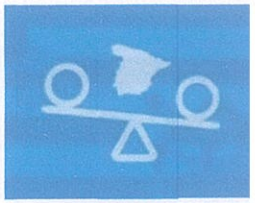
108.612
moratórias concedidas em Portugal por 6.127 M€

>4.700
locatários beneficiados pela remissão de rendas dos seus próprios imóveis

>> MONITORIZAÇÃO DE DESIGUALDADE

Em 2020, CaixaBank Research e a Universitat Pompeu Fabra impulsionaram a Monitorização de Desigualdade, um projeto pioneiro a nível internacional que visa monitorizar em tempo real a evolução da desigualdade e o papel do estado de bem-estar de Espanha, através da utilização de técnicas de *big data*.

A Monitorização de Desigualdade pretende sensibilizar para o impacto que a crise da Covid-19 está a ter nos lares espanhóis e, especialmente, nos grupos mais vulneráveis da sociedade, assim como contribuir para o debate sobre a eficácia dos mecanismos de proteção do setor público.





Conta Social

O CaixaBank tem um catálogo de produtos da Conta Social, e trata-se de um pacote de serviços bancários essenciais gratuitos para os grupos vulneráveis. É oferecido às pessoas que recebem o Rendimento Mínimo Vital (IMV, da sigla em espanhol) ou o rendimento mínimo de inserção nas Comunidades Autónomas e outras pessoas que cumprem os requisitos estipulados. Em 2020 realizaram-se registos automáticos de Conta Social a todos os clientes que recebem o IMV (25.912 registos automáticos).

125.878
Contas sociais a 31 de dezembro de 2020

+50%
Em comparação a 2019

62.377
Contas sociais abertas em 2020
17.622 em 2019

1 http://www.inequality-tracker.caixabankresearch.com/

Política ativa de ajudas a problemas de primeira habitação.

CaixaBank mantêm uma **política ativa de ajudas a problemas de primeira habitação** que é estruturado em dois eixos:

i. Por um lado, o atendimento precoce e especializado aos clientes com dificuldades,

ii. E, por outro, o impulso de programas de habitação social.

A Entidade aderiu ao Código de Boas Práticas do Governo espanhol para a reestruturação viável das dívidas com garantia hipotecária sobre habitações habituais destinado a famílias em risco de exclusão.

CaixaBank conta com uma equipa especializada para oferecer soluções aos clientes com dificuldades nos pagamentos hipotecários das suas habitações, e desde 2013 habilitamos um Serviço de Atendimento ao Cliente Hipotecário (SACH), um serviço telefónico gratuito para os clientes cuja habitação está afetada por um processo de execução hipotecária.

O Grupo CaixaBank dispõe de um programa de habitação social com impacto em todo o território espanhol, destinado principalmente aos antigos devedores e inquilinos do Grupo que se encontrem em situação de vulnerabilidade e em risco de exclusão residencial.

Os beneficiários da renda social são aqueles que não puderam enfrentar as suas dívidas e sofreram uma execução hipotecária ou uma dação em pagamento ou aqueles que em algum momento tiveram um aluguer com o Grupo CaixaBank e estão com dificuldades para enfrentar as rendas. Para todas estas pessoas, as rendas do aluguer são adaptadas à sua capacidade de pagamento, com especial consideração para: famílias com um membro com deficiência, famílias monoparentais com filhos dependentes, famílias com menores de idade, unidades familiares com algum membro em situação de dependência ou de doença que oficialmente os incapacita temporária ou permanentemente de exercer uma atividade laboral e unidades familiares onde exista uma vítima de violência de género ou pessoas idosas.



Adicionalmente, neste ano o Grupo CaixaBank teve em especial consideração os inquilinos que em consequência da Covid-19 perderam o emprego, estiveram ou estão em lay-off e trabalhadores independentes ou profissionais que fecharam o seu negócio ou viram uma redução de 40% na sua faturação. Para todas as pessoas afetadas pela pandemia que o solicitaram, 100% do aluguer dos imóveis foi perdoado durante os meses de abril-maio-junho e 50% em julho.

De igual modo, todos os contratos de locação com vencimento até 1 de outubro de 2020 foram automaticamente prorrogados por um período de 1 ano, sem prejuízo do que a lei estabelecera em cada momento.

4.786
Contratos beneficiários das medidas de suporte relacionadas com a crise Covid-19

No enquadramento do programa de habitação social, CaixaBank mantém o seu compromisso com o Fundo de Habitação Social do Governo e assinou acordos de colaboração com várias administrações públicas na área da habitação, disponibilizando-lhes um total de 2.629 habitações.

Em 2020, houve o lançamento de um **novo modelo de gestão através da colaboração de um Orientador Social** com as famílias, que atuará como interlocutor com os locatários, ajudará na reintegração laboral (encaminhamento ao programa Incorpora de "la Caixa") e acompanhamento social da unidade familiar.

14.455
Habitações do **programa de aluguer social** (inclui 1.325 contratos do programa centralizado da Obra Social "la Caixa")

273 € montante médio aluguer

7568
habitações **sem subsídio**
4335 Arrendamento **inferior a 285 €**
2534 Arrendamento entre **285 e 428 €**
699 Arrendamento **superior a 428 €**

236 € montante médio aluguer

5562
habitações **com subsídio**
4087 Com subsídio **50% inferior** ao aluguer
1475 Com subsídio **50% superior** ao aluguer

MicroBank

Linhas Estratégicas

Ser uma referência na gestão responsável e comprometida com a sociedade

O MicroBank, o banco social do Grupo, é uma referência na inclusão financeira através de microcréditos. O MicroBank combina a contribuição de valor em termos sociais, satisfazendo as necessidades que não são suficientemente cobertas pelo sistema de crédito tradicional, com a geração dos recursos necessários para que o projeto possa seguir crescendo ao ritmo exigido pela procura existente, seguindo os parâmetros de rigor e sustentabilidade de uma entidade bancária. Desta forma, materializa-se um modelo de banco social que facilita o acesso ao crédito através de serviços financeiros de qualidade, com os seguintes objetivos:

A criação de emprego, através da criação ou expansão de negócios pela concessão de microcréditos a empreendedores e a empresas sociais.

A inclusão financeira, favorecendo a igualdade de acesso ao crédito, especialmente para as pessoas sem garantias, assim como o acesso aos serviços bancários para os novos clientes através da rede comercial de CaixaBank

O incentivo da atividade produtiva, concedendo apoio financeiro a profissionais independentes e às microempresas como um instrumento dinamizador da economia, que incentiva o começo e a consolidação de negócios.

A geração de impacto social e ambiental, concedendo apoio financeiro aos projetos que geram um impacto social positivo e mensurável.

Desenvolvimento pessoal e familiar, respondendo às necessidades financeiras das pessoas com rendimentos moderados através de microcréditos e facilitando a superação de dificuldades temporárias.

Contribuição directa, indirecta e induzida para a economia espanhola em termos de **impacto no PIB** e na **geração de emprego.**

MICROBANK EM 2020

90 M€
concedidos em 2020
725MM€ em 2019

105.378
microcréditos concedidos e outros empréstimos com impacto social
99.328 em 2019

8.737
postos de trabalho criados com o apoio dos microcréditos
20.174 em 2019

5.416
novos negócios iniciados com o apoio dos microcréditos
9.002 em 2019

1.83 M€
montante pendente da carteira em 31 de dezembro de 2020
+15,7% em comparação a 2019

0,33%
ROA
2,3% em 2019

6,04%
acumulado de créditos fracassados sobre o capital concedido vencido
5,4% a 31 dez em 2019

O que é um microcrédito?

Os microcréditos são empréstimos de até 25.000 euros, sem garantia, destinados a pessoas que, devido às suas condições económicas e sociais, podem ter dificuldades de acesso ao financiamento bancário tradicional. A sua finalidade é incentivar a atividade produtiva, a criação de emprego e o desenvolvimento pessoal e familiar.

Distribuição dos clientes de MicroBank



Apoio institucional

O apoio de algumas das principais instituições europeias vinculadas ao desenvolvimento do empreendedorismo e da microempresa é chave para a realização para alcançar os objetivos de MicroBank

EUROPEAN INVESTMENT FUND

FUNDO EUROPEU DE INVESTIMENTO (FEI)

2008 início da colaboração

CEB

BANCO DE DESENVOLVIMENTO DO CONSELHO DA EUROPA (CEB)

2008 início da colaboração

Banco Europeo de Inversiones

el banco de la UE

BANCO EUROPEU DE INVESTIMENTO (BEI)

Em 2013, o MicroBank tornou-se no primeiro banco europeu a receber financiamento para conceder microcréditos



Linhas Estratégicas

Sc uma referência na gestão responsável e ou tomar esta uma opção

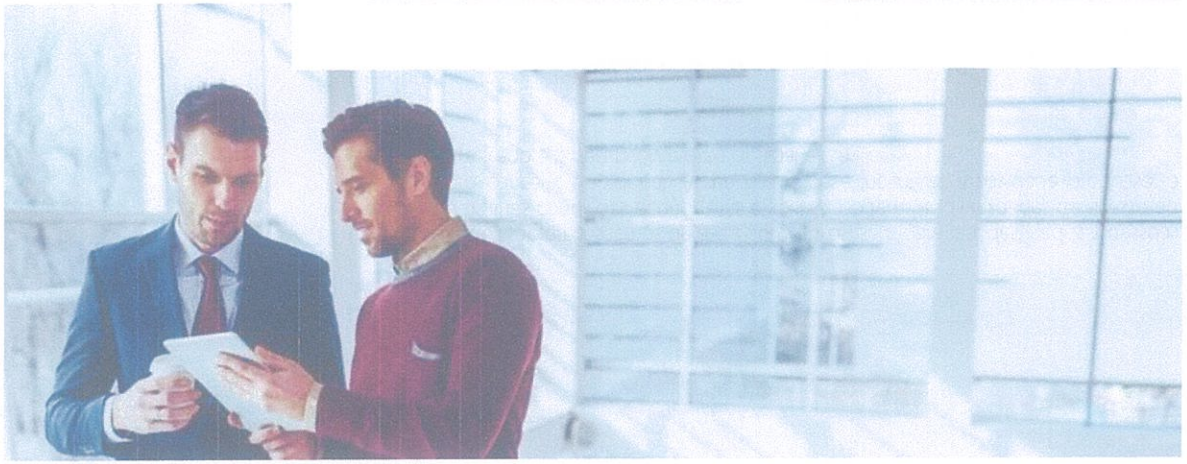
Microcrédito negócios

Dirigido a: empreendedores e microempresas com menos de 10 colaboradores e com uma faturação não superior a dois milhões de euros por ano, que necessitam de financiamento para iniciar, consolidar ou expandir o negócio, ou para atender as necessidades do capital circulante.

Características principais:

- Empréstimo com garantia pessoal a uma taxa fixa.
- O Microcrédito Negócios é concedido com base na confiança no requerente e no seu projeto empresarial, e sem garantia.
- O período máximo de devolução é de 6 anos, com período de carência opcional de 6 meses.

2019	2020
16.812 operações	32.331 operações (inclui linhas específicas Covid-19)
204 M€ montante das operações	374 M€ montante das operações
12.110 € montante médio	11.571 € montante médio





#EMPRÉSTIMOS NEGÓCIOS FEI-COVID19

Foi disponibilizada aos empreendedores e microempresas uma **nova linha específica para atender às necessidades do capital circulante** resultantes da crise: Empréstimos de Negócios FEI-Covid19. Esta linha foi levada a cabo graças ao sub-programa da Comissão Europeia COSME COVID19, e oferece:

Uma linha de empréstimos de

» 310M€

para aquelas empresas que têm problemas de liquidez e que não podem aceder a uma linha ICO ou que precisem de a complementar.

O montante máximo do empréstimo pode chegar aos 50.000€ e permite solicitar um período de carência de até 12 meses.

3.424
empréstimos concedidos com um volume de
54 M€

MicroBank e FEI concordaram em prolongar o prazo deste produto até 30 de junho de 2021.

As 302 entidades ativas são uma peça essencial, com as quais foi assinado um acordo de colaboração para impulsionar o emprego independente. As entidades colaboradoras permitem realizar uma melhor avaliação das operações, devido ao seu conhecimento dos clientes, e prestam apoio técnico aos empreendedores e contribuem na ampliação da rede de distribuição dos produtos e serviços de MicroBank

136	80	44	7	35
câmaras municipais	organizações sem fins lucrativos	outras Administrações Públicas	universidades e escolas de negócios	câmaras de comércio

Microcrédito famílias

Dirigido a: pessoas com rendimentos limitados, de até 19.300 euros/ano[1], que queiram financiar projetos vinculados ao desenvolvimento pessoal e familiar, assim como quaisquer necessidades derivadas de situações imprevistas.

O critério de rendimentos é revisto periodicamente a fim de manter sempre o foco nos grupos que continuam a ter maiores dificuldades no acesso ao crédito, assumindo em muitas ocasiões o impacto que decisões deste tipo possa ter no crescimento, no perfil de risco da carteira e na geração de lucros.

Características principais:

- Empréstimo pessoal a taxa fixa.
- O Microcrédito Familiar é concedido sem garantia.
- O período máximo de devolução é de 6 anos, com um período de carência de até 12 meses.

2019

79.789
operações

422 M€
montante das operações

5.172 €
montante médio

2020

67.764
operações

373 M€
montante das operações

5.497 €
montante médio

#MICROCRÉDITO FAMILIAR

O acesso aos microcréditos familiares foi alargado aos titulares com um rendimento conjunto inferior a

» 19.300€ (anteriormente 17.200 €)

Este número corresponde ao resultado após aplicar 3 vezes o Indicador Público de Rendimento de Efeitos Múltiplos (IPREM).

#ICO ALUGUERES

Nova linha de financiamento para clientes e não clientes em situação de vulnerabilidade que não podem realizar o pagamento do aluguer da sua residência habitual.

» 2.110 famílias
beneficiaram da medida

+7,6 M€
do montante total concedido

PROJETO CONFIANÇA

PROYECTO CONFIANZA

O MicroBank assinou em 2016 um acordo de colaboração com a Associação Projeto Confiança com o fim de contribuir para a inclusão social e financeira de pessoas em situações de vulnerabilidade extrema.

Neste ano fiscal de 2020 foram concedidos 133 empréstimos por um montante total de cerca de 354.000 euros dirigidos a pessoas em situações de vulnerabilidade extrema, que receberam anteriormente apoio através de dinâmicas de grupo destinadas a comentar a auto-estima e dignidade dos seus membros.

O MicroBank realiza a cada ano um estudo com a finalidade de medir o impacto do seu financiamento na melhoria do bem-estar das famílias, o desenvolvimento económico e a contribuição a toda a sociedade em geral.

[1]Para determinar o nível de rendimento foram tidos em conta o limiar da pobreza do INE para uma família com dois filhos e o Indicador Público de Rendimentos de Efeitos Múltiplos (IPREM). [2]https://www.microbank.com/inicio/o-social.es.html

Outro financiamento com impacto social

Empréstimos dirigidos a projetos que produzem um impacto social positivo na sociedade, em setores como a economia social, a saúde, a educação e a inovação.

2019	2020
2.727 operações	5.283 operações
109 M€ montante das operações	154 M€ montante das operações
39.802 € montante médio	29.059 € montante médio

Destaca-se:

>> EMPRÉSTIMO INOVAÇÃO

Características diferenciais:

> **Montante:** até 50.000 euros.

> **Finalidade:** início ou expansão de projetos empresariais de carácter inovador.

> **Prazo:** o período máximo de devolução é de 7 anos, com um período de carência de 24 meses.

>> EMPRÉSTIMO EASI EMPRESA SOCIAL

Características diferenciais:

> **Montante:** até 500.000 euros.

> **Finalidade:** financiamento para a constituição e desenvolvimento de empresas sociais. São consideradas empresas sociais aquelas que estão especializadas na integração laboral, assim como as que desenvolvem a sua atividade em setores como a promoção da autonomia pessoal e às pessoas com incapacidades e dependências, a luta contra a pobreza, a exclusão social, a interculturalidade e a coesão social.

> **Prazo:** até 10 anos (com período de carência opcional de capital de até 12 meses).

>> EMPRÉSTIMO EDUCAÇÃO

Dirigido a: estudantes que querem financiar as despesas resultantes da realização de um mestrado ou de estudos de pós-graduação. São produtos criados especificamente para cada um destes fins e têm características adaptadas a cada um deles.

> **Finalidade:** cobrir o custo da matrícula e as despesas de manutenção derivados.

>> EMPRÉSTIMO SAÚDE

Dirigido a: empréstimo para financiar tratamentos médicos e assistência temporária a pessoas que sofrem de alguma patologia de saúde mental (distúrbios alimentares, de comportamento, etc.), com o objetivo de contribuir para a melhoria da sua qualidade de vida e autonomia pessoal.

Características diferenciais:

> **Montante:** até 25 000 euros.

> **Finalidade:** despesas derivadas do tratamento destas pessoas.

> **Prazo:** até 6 anos.





CaixaBank

Banco próximo e acessível

CaixaBank também compreende a inclusão financeira como um banco próximo e acessível, mantendo-se inalterável no seu compromisso de estar perto dos clientes.

Proximidade

O CaixaBank aposta em manter e flexibilizar a rede de agências em povoações com menos de 10.000 habitantes para garantir a sustentabilidade do seu modelo de inclusão financeira. Adicionalmente, não tem a intenção de abandonar os concelhos onde é a única entidade bancária.

100%
Populações espanholas > 10.000 habitantes com presença de CaixaBank
(100% em 2019)

94%
Populações espanholas > 5.000 habitantes com presença de CaixaBank
(94% em 2019)

215
Populações espanholas CaixaBank é a única entidade bancária
(229 em 2019)

91%
Cidadãos (em Espanha) dispõe de uma agência no seu concelho
(91% em 2019)

83%
Populações portuguesas >10.000 habitantes com presença BPI
(85% em 2019)

A redução do número de agências onde CaixaBank é a única entidade bancária é uma consequência da implementação do modelo Ofibus, uma agência móvel temática que serve várias povoações de acordo com uma rota estabelecida. Assim, o CaixaBank abrange um 33% da população espanhola em concelhos pequenos (menos de 5.000 habitantes).

Acessibilidade

CaixaBank compreende a acessibilidade de um modo geral, o que significa não só oferecer aos seus clientes o maior número de canais de acesso aos seus produtos e serviços, mas também trabalhar para que estes canais possam ser utilizados pelo maior número possível de pessoas. Por este motivo, trabalhamos para eliminar quaisquer barreiras físicas e sensoriais que possam ser um obstáculo para as pessoas com dificuldades de aceder às instalações ou aos produtos e serviços. CaixaBank baseia o seu modelo de acessibilidade no Projeto APSIS4all, um projeto da União Europeia, que tem como objetivo estabelecer uma norma de interoperabilidade seja qual for o dispositivo utilizado.

94%
Agências acessíveis
(93% em 2019)

49
Agências onde se eliminaram barreiras em 2020
(64 em 2019)

99%
Multibancos são acessíveis
(99% em 2019)

99,8%
Multibancos dispõem de vídeos de ajuda em língua gestual
(99,6% em 2019)

Informação de CaixaBank Espanha.

>> ACESSIBILIDADE DOS MULTIBANCOS

Os multibancos de CaixaBank são acessíveis para:

- **Pessoas com mobilidade reduzida**: pessoas com mobilidade reduzida: o ecrã está posicionado numa altura e inclinação de maneira a facilitar a sua visão. A posição do teclado numérico facilita o uso e o Sistema Contactless, facilita a operação para pessoas com dificuldades de mobilidade nos membros superiores.
- **Pessoas com dificuldade visual e auditiva:** dispõe de uma entrada Jack de áudio, de modo a seguir as instruções do multibanco, e de um sistema de áudio-descrição. Todas as ranhuras das unidades e os teclados (numérico e alfabético), têm sistema braille. Têm também um sistema de contraste do ecrã e uma simplificação da operação, e um avatar que assiste através de língua gestual.
- **Idosos:** o Menu Fácil apresenta botões mais grandes com as operações habituais dos clientes.



>> ACESSIBILIDADE DIGITAL (PORTAL WEB E APP CAIXABANK NOW)

A página web comercial de CaixaBank, cumpre com o nível AA de acessibilidade das diretrizes de acessibilidade para o conteúdo web 2.0 do W3C-WAI (o único portal dos principais bancos concorrentes espanhóis acreditados com este nível). Este protocolo de acessibilidade tem em conta todos os novos conteúdos do portal comercial de CaixaBank para continuar a garantir o melhor serviço a todos os utilizadores no ambiente online.

CaixaBank Now, na versão web e móvel, tem em conta, entre outros:

- Possibilidade de aumentar o tamanho do texto na página web e permitir a leitura através de um software leitor de ecrã para os utilizadores com problemas de visibilidade (JAWS).
- O contraste de cores foi validado para que as pessoas com visibilidade reduzida tenham mais acessibilidade e permite uma leitura correta.
- Foram fornecidos diferentes métodos de assinatura e de autenticação adaptados às incapacidades dos nossos clientes.
- A aplicação foi desenhada sob os padrões de acessibilidade móvel e aproveitando todas as possibilidades técnicas que oferecem os sistemas operativos IOS e Android hoje em dia. Incluído na definição está o design de navegação com VoiceOver (iOS) e TalkBack (Android) de forma a que as nossas aplicações permitam a locução de todas as informações e ações do ecrã.

Cultura financeira

CaixaBank está consciente da importância de reforçar o conhecimento financeiro da população para que as pessoas possam tomar as melhores decisões e aumentar o seu bem-estar. Para tal, foram desenvolvidas diferentes iniciativas com o objetivo de reforçar o conhecimento financeiro da sociedade em geral e, particularmente, dos grupos mais vulneráveis.

No contexto excecional de 2020, como consequência da crise Covid-19, fizemos um esforço especial para chegar a todos os grupos apesar da impossibilidade de realizar as atividades presenciais tradicionais.

CaixaBank Life Plataforma única que integra iniciativas de cultura financeira e consciencialização social com formatos inovadores nos meios de comunicação e redes sociais. Ao longo de todo o ano realizaram-se ações de sensibilização nas redes sociais com formatos inovadores.

mucho por hacer

Lançamento do programa #muchoporhacer (em português #muitoafazer) de conteúdos digitais de educação financeira baseados em conteúdos emocionais que se conectam com os conceitos financeiros vitais da sociedade: empreendedorismo, reforma, investimento.

67 M
Impressões
número de impactos nos meios digitais

8,3 M
Visualizações
dos conteúdos audiovisuais

Novos conteúdos para **Acionistas.**

3
Aulatalks - Cursos para acionistas
com 30.668 visualizações

12
Cursos para acionistas
com 6.084 participantes



Este ano também foi publicado uma **nova banda desenhada, *Operação Assembleia***, onde é explicada a Assembleia Geral de Acionistas.

Realização de **seminários de finanças básicas** em formato presencial e seminários na web destinados a diferentes grupos e realizadas pela Associação de Voluntários de CaixaBank:

Pessoas com deficiências intelectuais	Jovens	Adultos em risco de exclusão	Palestras de educação financeira
112 workshops	866 workshops	213 workshops	162 workshops
e 1.191 participantes	e 12.667 participantes	e 3.048 participantes	e 2.020 participantes

Desde 2018 que CaixaBank forma parte do Programa de Estímulo de Educação financeira da Fundação Funcas.

CaixaBank Research realizou:

82	690	4.603	+123%
conferências realizadas	artigos publicados	seguidores de @Cbk_Research no Twitter	aumento utilizadores na web de CABK Research

Encontros **CaixaBank Talks** sobre a reforma, proteção para trabalhadores independentes, proteção e poupança para empresários e heranças

32	5.007
conferências realizadas	participantes

Cátedra CaixaBank de Responsabilidade Social Corporativa com o IESE Business School. Geração e divulgação de conteúdos sobre tendências no campo da responsabilidade corporativa destinados ao setor empresarial: medição do impacto social, empresas socialmente responsáveis perante a COVID-19, cidades inteligentes e reputação corporativa.

9.380	4	4
visualizações dos webinars	cadernos publicados	webinars emitidos

4

https://www.caixabank.es/particular/cultura-financiera.html

Investimento **socialmente responsável**

O CaixaBank está empenhado no investimento sustentável, compreendido como um investimento que não só oferece rentabilidade económica para os investidores, mas também promove uma gestão coerente com a criação de valor para toda a sociedade.

A iniciativa **Princípios do Investimento Responsável (PRI)** é uma rede internacional de investidores que trabalham em conjunto para implementar os seis Princípios para o Investimento Responsável. O seu objetivo é difundir as implicações dos fatores ambientais, sociais e de governação corporativa (ASG) para os investidores e apoiar os signatários para que incorporem estas considerações aos seus processos de investimento e decisão. Aplicando estes princípios, os signatários contribuem para o desenvolvimento de um sistema financeiro global mais sustentável. PRI conta com apoio das Nações Unidas.

Os 6 princípios do ISR

Princípio 1:	As entidades aderentes aos princípios aceitam incorporar as questões ESG nos processos de análise e de adoção de decisões no que toca a investimentos.
Princípio 2:	As entidades comprometem-se a agir como proprietários ativos incorporando as questões ESG nas suas políticas de investimento (por exemplo, sendo ativos nos conselhos de administração das empresas que investem).
Princípio 3:	Os investidores exigirão a publicação da informação apropriada sobre as questões ESG às entidades que investiram.
Princípio 4:	Os investidores comprometem-se para a promoção da aceitação e aplicação dos Princípios da ISR entre a comunidade de investidores.
Princípio 5:	As entidades comprometeram-se a colaborar mutuamente para melhorar a eficácia da aplicação dos Princípios.
Princípio 6:	As entidades estão obrigadas a informar os progressos que obtiveram na aplicação dos Princípios.

>> VidaCaixa e CaixaBank Asset Management revalidaram a sua classificação A+ pela sua notável gestão em Estratégia e Boa Governação.

>> BPI Gestão de Activos aderiu ao PRI em 2019, e em 2020 conseguiu a classificação mais elevada (A+) em estratégia e governação.

Como é que nos aproximamos à ISR?

1) Integrando critérios ASG na construção da carteira de investimentos

Integração	Incluir critérios ASG na análise e nas tomadas de decisões destinadas a melhorar a gestão dos riscos e da rentabilidade.
Acompanhamento	Dispor de informações completas sobre as matérias ASG das empresas, em colaboração com os parceiros, de modo a garantir a transparência na gestão e a possibilidade de estabelecer critérios e filtros de investimento.
Impacto	Linhas de atuação concretas procurando maximizar a rentabilidade com impacto social ou ambiental específico.

2) Melhorar o posicionamento ASG das empresas em carteira e gestores de fundos de terceiros

Compromisso - *Engagement*	Diálogos e ações com empresas em carteira e gestoras de fundos de terceiros para promover as melhorias ASG na sua gestão ou na divulgação destas matérias
Proxy voting	Posicionamento em temas concretos relativos a ASG através do voto na Assembleia de Acionistas.

A implementação dos requisitos regulamentares derivados do Plano de Financiamento Sustentável da Comissão Europeia, concentrou os esforços de VidaCaixa, CaixaBank Asset Management e também de CaixaBank, e continuará a fazê-lo em 2021, ao mesmo tempo que fomenta avanços importantes no papel do Grupo como agente de mudança.

VidaCaixa

Entidade líder no setor de seguros em Espanha

9.609 M€
PRÉMIOS E CONTRIBUIÇÕES COMERCIALIZADAS
11.795 MM € EM 2019

96.467 M€
RECURSOS DE GESTÃO DE CLIENTES
93.011 MM € EM 2019

4.171 M€
PRESTAÇÕES PAGAS
3.954 EM 2019

29,3%
QUOTA DO MERCADO DE SEGUROS DE VIDA[1]
28,1% EM 2019

26,3%
QUOTA DO MERCADO NOS PLANOS DE PENSÕES
25,5% EM 2019

PRI A+

>> 100% dos investimentos têm em consideração os critérios ASG[2]

>> VidaCaixa recebe a classificação A+ na categoria Estratégia e Governação, a máxima possível do PRI, pelo terceiro ano consecutivo.

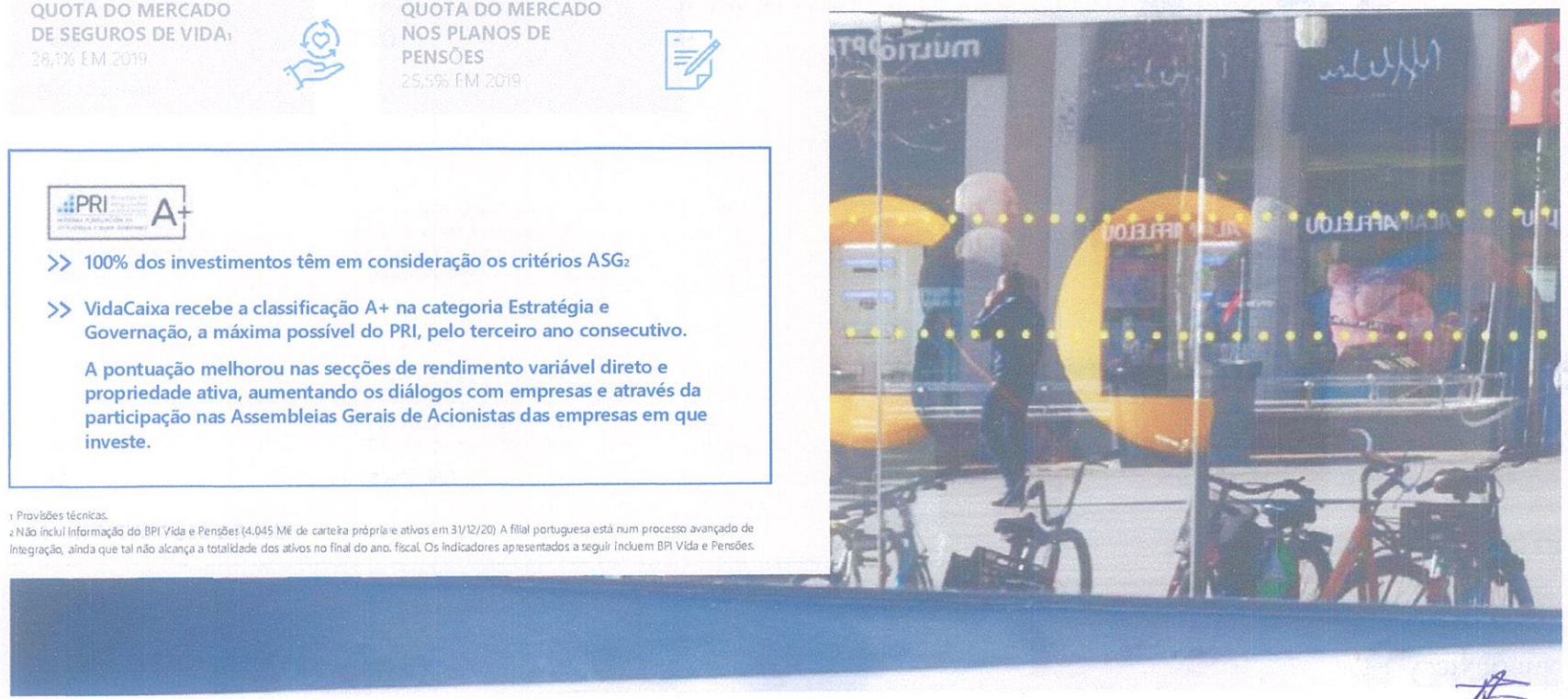
A pontuação melhorou nas secções de rendimento variável direto e propriedade ativa, aumentando os diálogos com empresas e através da participação nas Assembleias Gerais de Acionistas das empresas em que investe.

Distribuição clientes

4,0M Clientes individuais
4,2 MM em 2019

1,1M Grandes empresas e grupos
1,1 MM em 2019

0,3M PME e trabalhadores independentes
0,3 M em 2019



1 Provisões técnicas.
2 Não inclui informação do BPI Vida e Pensões (4.045 M€ de carteira própria e ativos em 31/12/20). A filial portuguesa está num processo avançado de integração, ainda que tal não alcança a totalidade dos ativos no final do ano. fiscal. Os indicadores apresentados a seguir incluem BPI Vida e Pensões.

>> INDICADORES DO ISR[1]

4
EXCLUSÕES
4 EM 2019

452 M€
EXPOSIÇÃO A OBRIGAÇÕES SOCIAIS OU SUSTENTÁVEIS[2]
152 MM€ EM 2019

852 M€
EXPOSIÇÃO A OBRIGAÇÕES VERDES[2]
321 MM€ EM 2020

3,0%
EXPOSIÇÃO DAS CARTEIRAS A ATIVIDADES ECONÓMICAS CONSIDERADAS INTENSIVAS EM EMISSÕES DE CO_2[3]

Engagement

63
NÚMERO DE DIÁLOGOS COM GESTORES POR RAZÕES ASG

20
EMPRESAS SUJEITAS A PROCESSOS DE ENGAGEMENT (DE FORMA DIRETA)
10 EM 2019

6
ENGAGEMENTS GRUPOS (ATRAVÉS DE GRUPOS DE INVESTIDORES, EX.: PRI)
6 EM 2019

Proxy Voting

380
ASSEMBLEIAS GERAIS DE ACIONISTAS VOTADAS DURANTE O ANO FISCAL
305 EM 2019

52
ASSEMBLEIAS ONDE VOTARAM A FAVOR DAS PROPOSTAS DOS ACIONISTAS EM QUESTÕES ASG
67 EM 2019

12
ASSEMBELEIAS ONDE VOTARAM CONTRA MEMBROS DO CONSELHO POR MOTIVOS ASG
16 EM 2019

De um modo geral, a VidaCaixa manifesta a sua oposição ao investimento em empresas ou estados que se envolvem em práticas condenáveis que violam os tratados internacionais, tais como o Acordo Global das Nações Unidas. Do mesmo modo, VidaCaixa não realiza investimentos na indústria do armamento, inspirando-se na sua política de defesa.



1 Inclui BPI Vida e Pensões.

2 A exposição de 2020 inclui as carteiras dos fundos de pensões, enquanto que em 2019 somente as carteiras da Seguradora VidaCaixa foram consideradas.

3 Baseado na definição sugerida pelo Task Force on Climate related Financial Disclosure (TFCD), e para as carteiras da Seguradora VidaCaixa (não inclui os fundos de pensões).

CaixaBank ASSET MANAGEMENT

Líderes na gestão de ativos

17,5 %
QUOTA DE MERCADOS DE FUNDOS DE INVESTIMENTO EM ESPANHA
17,1% EM 2019

60.486 MM€[1]
DE ATIVOS SOB GESTÃO
59.628 MM€ EM 2019

28.997 MM€[1]
GESTÃO DISCRICIONÁRIA DE CARTEIRAS
27.095 MM€ EM 2019

PRI A+

>> **CABK AM, pelo segundo ano consecutivo, recebeu a classificação máxima A+ em Estratégia e Governação, por parte do PRI. Melhorando em relação ao ano anterior na secção de rendimento variável cotada.**

>> **BPI Gestão de Ativos conseguiu em 2020 a classificação mais elevada (A+) em estratégia e governação.**

>> **88,2% dos investimentos têm em consideração os critérios ASG [2]**



>> INDICADORES DE ISR

4
EXCLUSÕES
15 EM 2019

1.040 M€
EXPOSIÇÃO A OBRIGAÇÕES VERDES

242 M€
EXPOSIÇÃO A OBRIGAÇÕES SOCIAIS

48 M€
EXPOSIÇÃO A OBRIGAÇÕES SUSTENTÁVEIS

Engagement

105
NÚMERO DE ANÁLISES E DIÁLOGOS COM GESTORES DE TERCEIROS POR QUESTÕES ASG
80 EM 2019

42
EMPRESAS SUJEITAS A PROCESSOS DE ENGAGEMENT (DE FORMA DIRETA)
4 EM 2019

2
ENGAGEMENTS COLETIVOS (ATRAVÉS DE GRUPOS DE INVESTIDORES, EX.: PRI)
1 EM 2019

Proxy Voting

603
ASSEMBLEIAS GERAIS DE ACIONISTAS VOTADAS DURANTE O ANO FISCAL
276 EM 2019

57
ASSEMBLEIAS ONDE VOTARAM A FAVOR DAS PROPOSTAS DOS ACIONISTAS EM QUESTÕES ASG
37 EM 2019

9
ASSEMBELEIAS ONDE VOTARAM CONTRA MEMBROS DO CONSELHO POR QUESTÕES ASG
9 EM 2019

Em 2020 o Plano de formação em ASG (2019-2020) foi continuado com o objetivo de alcançar um terço da empresa formada com o programa *EFFAS Certified ESG Analyst, CESGA.*

12

[1] Dados agregados de CaixaBank Asset Management, S.A., BPI Gestão de Ativos e CaixaBank Asset Management Luxembourg.

[2] Calculado sobre os fundos de investimento em Espanha (numerário).

>> PRODUTOS SOCIALMENTE RESPONSÁVEIS

> **CaixaBank Selección Futuro Sostenible,** investirá um mínimo de 75% em instituições de investimento coletivo que sigam critérios de investimento sustentável geridos por sociedades de reconhecido prestígio internacional no âmbito do investimento com critérios ASG: ambientais, sociais e de governança corporativa.

509,1 M€

DE VOLUME CAIXABANK SELECCIÓN FUTURO SOSTENIBLE

136,1 MM€ EM 2019

> **MicroBank Fondo Ético FI,** trata-se de um fundo misto, ético e solidário que integra a busca de rentabilidade com critérios ligados à responsabilidade social. Adicionalmente, tem um componente solidário, já que o MicroBank Fondo Ético FI cede 25% de comissão de gestão a organizações sem fins lucrativos, enquanto que a Fundação "la Caixa" contribui com um montante equivalente para um projeto de cooperação internacional.

116,0 M€

DE VOLUME MICROBANK FONDO ÉTICO

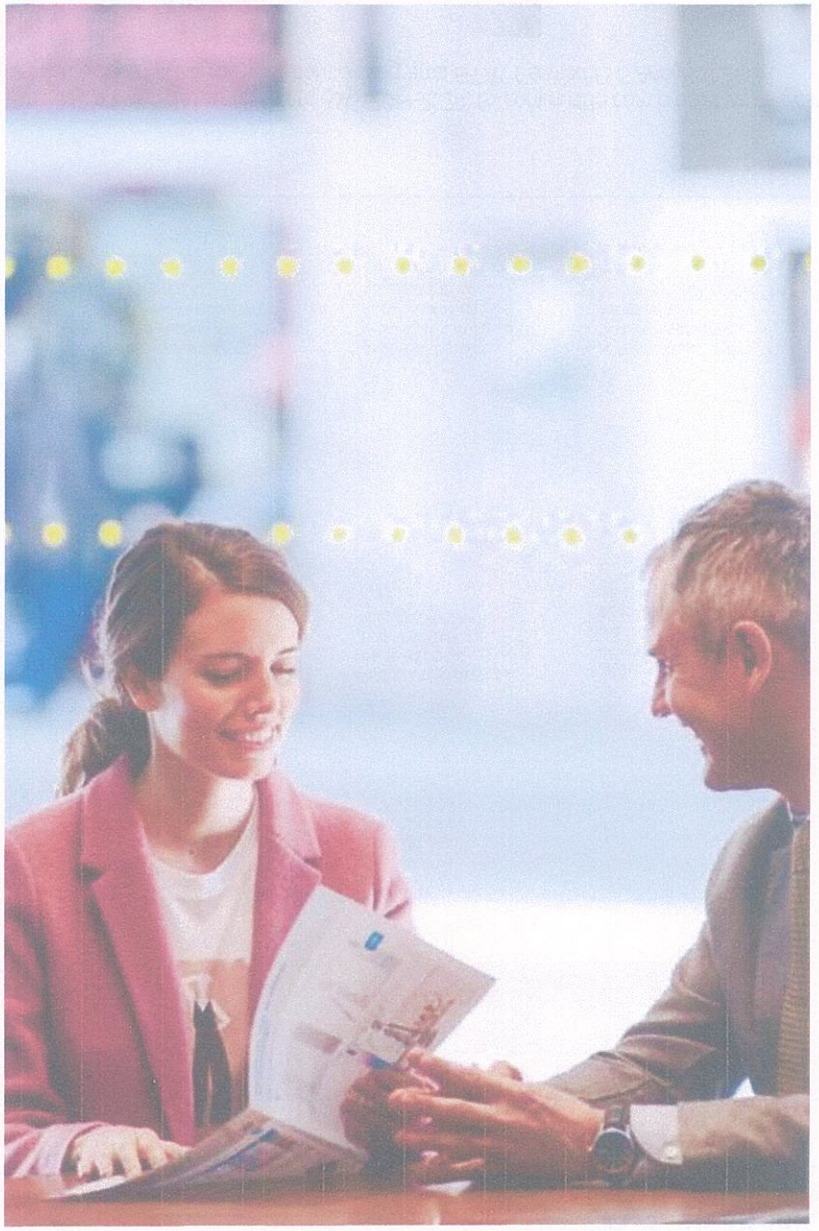
91,2 MM€ EM 2019

> **MicroBank Fondo Ecológico,** trata-se de um fundo de rendimento variável internacional que investe numa seleção de fundos ecologicamente responsáveis, tais como as energias renováveis, a alimentação ecológica, a reciclagem ou o tratamento de águas, entre outros.

61,5 M€

DE VOLUME MICROBANK FONDO ECOLÓGICO

32,7 MM€ EM 2019

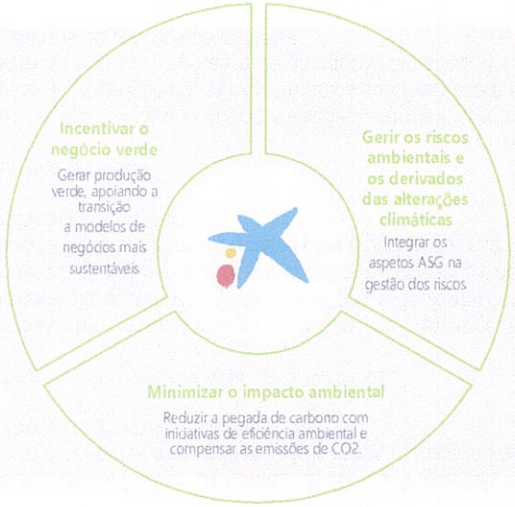


Linhas Estratégicas
Ser uma referência na gestão responsável e compromisso com a sociedade

Estratégia ambiental

A proteção ambiental é uma das prioridades estratégicas de CaixaBank e um dos cinco eixos do Plano de Banca Socialmente Responsável. A Estratégia Ambiental aprovada pelo Comité de Direção, em conformidade com as políticas e regulamentos internos, está, por sua vez, composto por cinco linhas de ação:

ESTRATÉGIA AMBIENTAL: Linhas de ação



Compromisso público

Declaração sobre as alterações climáticas

Transparência

Relatórios para os mercados

O CaixaBank considera importante acelerar a transição a uma economia de baixo carbono que promova o desenvolvimento sustentável e que seja socialmente inclusiva do ambiente.

01. Em fevereiro de 2019, CaixaBank tornou pública a **Declaração sobre as alterações climáticas**, aprovada pelo Conselho de Administração, pelo qual compromete-se a tomar as medidas necessárias para o cumprimento dos Acordos de Paris. A Declaração sobre as alterações climáticas é uma declaração de intenções baseada nas cinco linhas de Estratégia Ambiental.

A Declaração considera que as alterações climáticas são um dos principais desafios que o planeta enfrenta, com impactos no ambiente físico, na sociedade e na economia. Trata-se de uma fonte de riscos físicos e de transição, assim como de oportunidades para os países, os negócios e as pessoas.

02. Em dezembro de 2019, CaixaBank aderiu ao **Compromisso Coletivo das Nações Unidas para a Ação Climática.** O acordo, criado no âmbito dos Princípios de Banca Responsável, pretende alinhar as carteiras de entidades financeiras de todo o mundo para financiar uma economia de baixo carbono, com o objetivo de manter o aquecimento global abaixo dos dois graus centígrados.

Adicionalmente, CaixaBank subscreveu ao Compromisso pelo Clima que CECA e a AEB promoveram para a banca espanhola.

03. Em 2020 CaixaBank aderiu ao **Manifesto para uma recuperação económica sustentável.** O manifesto dirigido à Comissão de Reconstrução Social e Económica criada pelo Congresso dos Deputados espanhol, solicita que as políticas de estímulo resultantes da Covid-19, além de ser eficazes desde o ponto de vista económico e social, estão alinhadas com as políticas de sustentabilidade e com o Pacto Verde Europeu. A iniciativa foi promovida, entre outros, pelo Grupo Espanhol de Crescimento Verde, do qual CaixaBank é membro.

04. No mesmo sentido, CaixaBank aderiu à iniciativa **Green Recovery Call to Action,** promovida no Parlamento Europeu, e que procura o alinhamento dos planos de recuperação económica na Europa com os Acordos de Paris e com um futuro sustentável.

[1] https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank_com/Estaticos/PDFs/Sostenibilidad/Declaracion_cambio_climatico.pdf

Sendo o meio ambiente uma das prioridades estratégicas de CaixaBank em 2020, o Roteiro 2019-2021 continuou a ser desenvolvido intensivamente para avançar na implementação da estratégia ambiental do banco.

O **Roteiro 2019-2021,** de modo a implementar a Estratégia Ambiental, alinhada com o Plano Estratégico da Entidade e apresentada à Comissão de Riscos, inclui os seguintes âmbitos de ação:

Política de Gestão de Riscos Ambientais

Implementar a Política de Gestão de Riscos Ambientais e rever o procedimento de concessão de riscos, recolhendo as alterações regulatórias e de mercado

Definição e implementação da Governação

Introduzir um modelo de governo coerente, eficiente e adaptável de gestão dos riscos ambientais e de alterações climáticas, que supervisione a execução dos objetivos do Grupo CaixaBank como um quadro para a gestão dos riscos climáticos e ambientais.

Métricas de Risco

Medir e garantir que o Grupo CaixaBank cumpre com o apetite de risco definido, os regulamentos aplicáveis sobre a gestão de riscos ambientais e de alterações climáticas e as expetativas dos grupos de interesse.

Reporting Externo

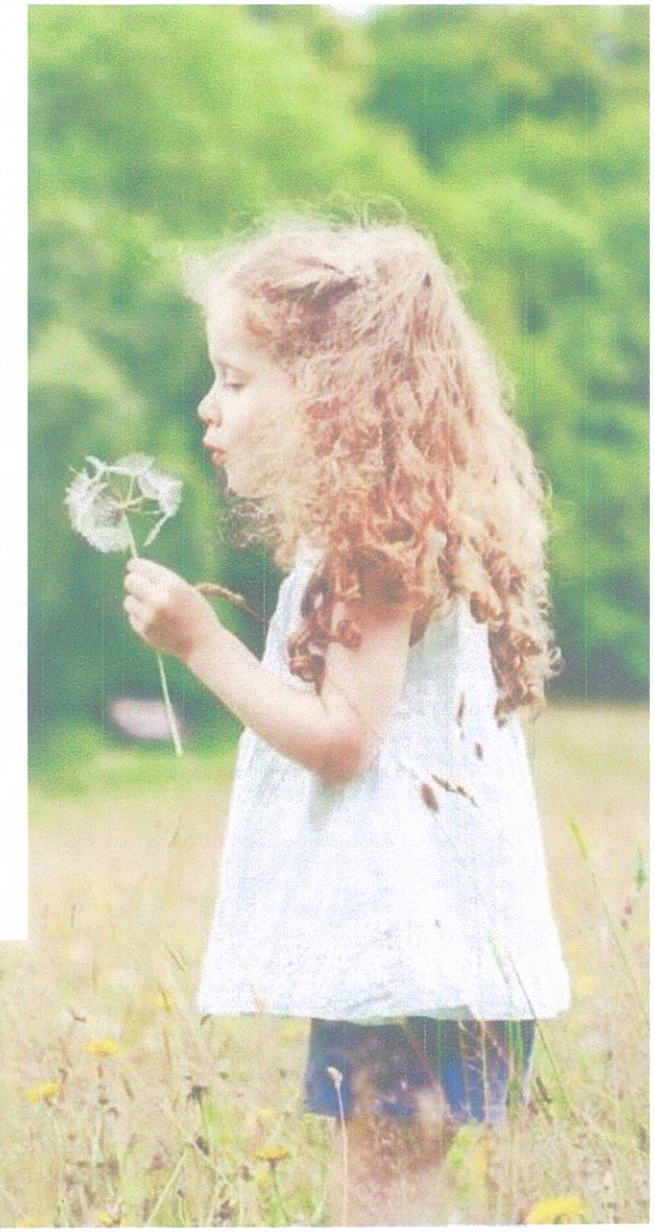
Estabelecer um modelo de relatório externo que garanta a publicação de informações sobre o ambiente e as alterações climáticas de acordo com as normas e regulamento aplicáveis em qualquer momento.

Taxonomia

Estruturar e categorizar os clientes e os produtos e de serviços desde uma perspetiva ambiental e de alterações climáticas de acordo com os requisitos regulamentares atualmente em desenvolvimento.

Oportunidades de Negócio

Garantir que CaixaBank aproveite as oportunidades de negócio atuais e futuras de financiamento/investimento sustentável no quadro da Estratégia Ambiental, entre eles a emissão de obrigações sociais e/ou verdes.





Gerir os **riscos ambientais e resultantes das alterações climáticas**

CaixaBank está a progredir na gestão e análise dos riscos ambientais e riscos derivados das alterações climáticas de acordo com o quadro regulamentar, as recomendações do *Task Force on Climate-related Financial Disclosures* (TCFD) e as diretrizes sobre a apresentação de relatórios não financeiros da Comissão Europeia (*Guidelines on non-financial reporting*).

Durante 2020, o quadro regulamentar para a gestão do risco climático e ambiental, o impulso de negócio verde e o relatório foram ampliados, destacando as seguintes iniciativas:

- EBA Guideline Loan origination and monitoring de 6/2020 com requisitos específicos à consideração do risco ambiental e climático nos processos de admissão e seguimento de empréstimos.
- BCE Guide on climate-related and environmental risks de 11/2020, onde expõe o entendimento desse organismo sobre a gestão segura e prudente dos riscos relacionados com o clima dentro do quadro prudencial vigente.

Adicionalmente, a EBA publicou (10/2020) o documento consultivo *Management and supervision of ESG risks for credit institutions and investment firms* onde apresenta uma proposta sobre a forma em que os fatores e riscos ASG poderiam ser incluídos no quadro de regulamento e supervisão financeira.

Neste sentido, CaixaBank estabeleceu projetos transversais dentro da entidade para garantir o alinhamento dos seus processos com o novo quadro regulamentar e de supervisão.

Conceptualmente, os riscos associados às alterações climáticas são classificados em riscos físicos e riscos de transição. Os primeiros surgem como consequência dos eventos climáticos, geológicos e de alterações no equilíbrio dos ecossistemas e podem ser graduais ou abruptos. Podem envolver danos físicos aos bens (infraestruturas, bens imóveis), perturbações nas cadeias de produção ou de abastecimentos e/ou alterações na produtividade das atividades económicas (agricultura, produção de energia).

Por outro lado, os riscos de transição associam-se à luta contra as alterações climáticas e à transição para uma economia de baixo carbono. Incluem fatores como alterações nos regulamentos e normas, o desenvolvimento de tecnologias alternativas energeticamente eficientes, mudanças nas preferências do mercado ou fatores reputacionais associados às atividades com maior impacto.

> CaixaBank gere ativamente os riscos ambientais e os associados às alterações climáticas através das diferentes linhas de ação do seu Roteiro.

Política de Gestão de Risco Ambiental

Em fevereiro de 2019 o Conselho de Administração aprovou a Política de Gestão de Risco Ambiental. As filiais mais afetadas (BPI, VidaCaixa e CaixaBank Asset Management) aprovaram as suas próprias políticas, alinhadas com as de CaixaBank, recolhendo as suas particularidades.

A política estabelece o quadro de princípios globais para a gestão do risco ambiental. A gestão dos riscos ambientais integram-se dentro dos riscos ASG (ambiental, social e de boa governação corporativa) e constitui uma das principais linhas de ação da Estratégia de Gestão do Risco Ambiental e Climático definida em CaixaBank.

Em relação aos processos de registo de clientes e de admissão de operações, a Política de Gestão de Risco Ambiental estabelece uma série de exclusões gerais e setoriais para aquelas atividades que poderiam ter um impacto ambiental relevante, estabelecendo os requisitos ao abrigo dos quais CaixaBank não assumirá o risco de crédito.

Os setores pelos quais aplicam as exclusões específicas de certas atividades são os seguintes:

- Energia
- Mineração
- Infraestruturas
- Agricultura, pesca, pecuária e silvicultura

De acordo com a Política de Gestão de Risco Ambiental, a análise do risco ambiental foi integrada nos processos de crédito de clientes empresariais e entidades corporativas mediante um questionário para avaliação e classificação de clientes e operações. As operações mais complexas são avaliadas por analistas especializados da Direção Corporativa de Gestão de Risco Ambiental.

Além disso, em 2020 foi lançado um plano de formação para os Centros de Admissão de Risco (CARs) e as Sucursais Internacionais para que os analistas destes centros possam também classificar os seus clientes geridos na sua área e analisar as operações correspondentes em termos de risco ambiental, definindo capacidades que permite o sancionamento autónomo, sendo os que superam as referidas capacidades apresentados à equipa de analistas especializados da Divisão de Gestão de Risco Ambiental Corporativo (DCGRMA). O plano de formação inclui sessões centradas em análise de risco ambiental e prevê a sua conclusão em 2021.

Neste processo de análise e dentro da aplicação dos Princípios do Equador, aos quais o CaixaBank aderiu em 2007, reviram-se também as questões relativas à categorização e cumprimento destes princípios.

630 pedidos
avaliados entre a DCGRMA, CARs e o BPI

Linhas Estratégicas

Ser uma referência na gestão responsável e compromisso com a sociedade

13

Maior informações sobre os Princípios do Equador

[1] https://www.caixabank.com/es/sostenibilidad/medioambiente/gestion-energo-esg.html

Princípios do Equador

Âmbito

> Financiamento de projetos e serviços de aconselhamento financeiro de projectos com investimento mínimo de 10 M US$.

> Empréstimos corporativos ligados a projetos de investimentos cujo montante global tenha no mínimo 100 M US$ e o compromisso individual do Caixabank seja no mínimo 50 M US$ e o prazo do empréstimo seja igual ou superior a 2 anos.

> Obrigações ligadas a projetos com um montante igual ou superior a 10 M US$.

> Empréstimos intercalares com um prazo inferior a 2 anos que vão a refinanciamento através de um financiamento de projeto ou a um empréstimo corporativo ligado a um projeto, cumprindo os critérios previamente indicados em cada caso.

> Voluntariamente, CaixaBank aplica os referidos procedimentos a operações sindicadas, com um prazo superior ou igual a 3 anos e quando o compromisso individual de CaixaBank seja entre 7 M€ e 35 M€. Adicionalmente, o procedimento aplica-se a outras operações de financiamento de projetos de investimento com um prazo mínimo de 3 anos e um montante mínimo de 5 M€ quando o titular seja uma pessoa coletiva de média-grande dimensão, grande ou muito grande.

Entrou em vigor desde 1 de outubro de 2020 a V.4 dos Princípios do Equador, cujas mudanças mais significativas são:

> Ampliação do âmbito da aplicação, reduzindo o montante para empréstimos corporativos ligados a projetos para 50 M US$, adicionam-se os refinanciamentos e adquisições de projetos sempre que cumpram com determinados requisitos (o projeto original foi financiado sob os Princípios do Equador,

não há alterações materiais no âmbito do projeto e ainda não se encontra em funcionamento)

> São adicionados novos aspetos relacionados com os Direitos Humanos e as Alterações Climáticas.

No final deste relatório, o CaixaBank já está a aplicar estes novos critérios.

Aplicação

> São rejeitados os projetos com riscos e impactos potencialmente elevados e irreversíveis para os quais não está previsto estabelecer um plano de ação viável ou que transgridam os valores corporativos.

> No resto dos casos, um especialista externo independente avalia o sistema e o plano de gestão ambiental e social do cliente. Os projetos estão classificados em três categorias, A, B e C, em função dos potenciais riscos e impactos detetados no processo de diligência devida, onde participam as equipas da área comercial e de riscos e especialistas externos.

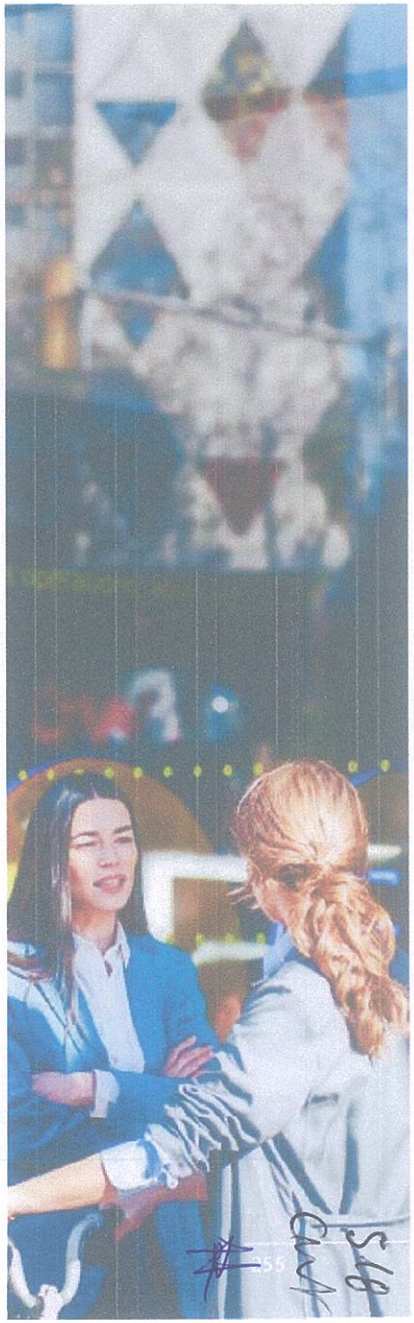
> Os projetos categorizados como A e alguns dos B podem ter potenciais riscos adversos elevados. Nestes casos, é estabelecido um plano de ação que ajude a prevenir, minimizar, mitigar e compensar os impactos sociais e ambientais adversos.

Neste sentido, em 2020 a Entidade financiou 19 projetos (18 CaixaBank e 1 BPI) por um investimento total de 17.930 M€ (17.818 M€ CaixaBank e 112 M€ BPI), com uma participação de 1.430 M€ (1.376 M€ CaixaBank e 54 M€ BPI).

A avaliação para a classificação dos projetos foi levada a cabo juntamente com um especialista independente.

Operações financiadas

	2019		2020	
	unidades	M€	unidades	M€
Categoria A (projetos com potenciais impactos ambientais/sociais significativos)	2	313	2	225
Categoria B (projetos com potencial impacto ASG limitado e facilmente mitigável)	13	1.099	14 (1 BPI)	1.042 (54 BPI)
Categoria C (projetos com impactos sociais ou ambientais mínimos ou sem impacto adverso, incluindo certos projetos de intermediários financeiros com riscos mínimos ou sem riscos)			3	163
Total	**15**	**1412**	**19**	**1430**



Definição e realização da Governação de risco ambiental e de alterações climáticas

O mais alto órgão executivo especializado na gestão dos riscos ambientais e climáticos é a **Comissão de Gestão de Risco Ambiental,** cuja criação foi aprovada em fevereiro de 2019 pelo Conselho de Administração. O Comité de Gestão de Risco Ambiental funciona com frequência trimestral. Depende da do Comité de Direção, e é presidido pelo Diretor Geral de Riscos e a vice-presidência é assegurada pela Direção Executiva de Comunicação e Responsabilidade Social Corporativa. O Comité é responsável por analisar, e, quando aplicável, aprovar as propostas realizadas pelas diferentes áreas funcionais relativamente à estratégia e posicionamento estratégico da Entidade no âmbito da Gestão dos Riscos Ambientais e Climáticos, além de identificar, gerir e controlar os riscos associados neste âmbito na linha da frente

Em finais de 2018 foi criada a **Direção Corporativa de Gestão do Risco Ambiental** (DGRMA), dependente da Direção Geral de Risco, como responsável da gestão do risco ambiental e climático. A DGRMA coordena a execução do Roteiro para a implementação da Estratégia Ambiental e supervisiona a análise de riscos ambientais dentro dos processos de concessão de riscos.

O Administrador Delegado, O Diretor Executivo de Riscos e o Diretor Corporativo de Gestão de Riscos Ambientais têm objetivos ligados à gestão do risco climático e ambiental. Estes objetivos estão centrados para contribuir ao alinhamento da carteira de crédito de CaixaBank com uma economia de baixo carbono e resistente às alterações climáticas de acordo com os compromissos adquiridos pela Entidade no quadro das United Nations Environmental Program Finance Initiative - *Principles for Responsible Banking Collective Commitment to Climate Action*. A um nível mais geral, também foram estabelecidos objetivos ligados à implementação do Roteiro para a Estratégia Ambiental.

Em 2020, o risco climático incorporou-se no Catálogo Corporativo de Riscos como um risco de nível 2 do risco de crédito. Da mesma forma, desde 2018 que o risco ambiental mantém-se como um risco de nível 2 do risco reputacional.

Métricas de Risco

A gestão da carteira de crédito procura alinhar o impacto indireto nas alterações climáticas com o apetite de risco e com o compromisso com os objetivos de sustentabilidade. Para tal, desde 2018 que é medida a exposição de crédito a atividades económicas consideradas intensivas nas emissões de CO_2.

A métrica principal baseia-se na definição sugerida pelo TCFD para facilitar a sua comparabilidade e inclui a exposição em ativos ligados aos setores de energia e abastecimentos, excluindo a água e as energias renováveis (*carbon related assets*, segundo a definição no *Implementing the Recommendations of the* TCFD). 2018, 2019 e 2020 representa cerca de 2% do total da carteira de instrumentos financeiros.

Adicionalmente, estão a ser desenvolvidas métricas de gestão complementares.

O CaixaBank está a realizar análises de cenários de risco climático de transição qualitativas e quantitativas. A análise qualitativa está centrada nos setores da Energia, Transporte e Construção e permitirá identificar os segmentos potencialmente mais afetados pelo risco de transição através do estudo das principais variáveis e estabelecendo mapas de calor para diferentes horizontes temporais (2025, 2030, 2040 e 2050), geografias e cenários climáticos, tendo em conta as características da carteira de crédito de CaixaBank.

A análise quantitativa ainda em progresso está centrado no setor da Energia, diferenciando entre *Oil & Gas* e *Power Utilities*. O setor da Energia é considerado um dos mais afetados pelo risco de transição. A partir da participação no grupo de trabalho da UNEP FI, o exercício piloto avalia como o risco climático de transição pode transferir-se para as principais magnitudes financeiras de uma amostra de empresas destes setores a curto, médio e longo prazo (2025, 2030, 2040) sob o cenário de transição mais estrito, o de 1,5ºC, que limita o aumento da temperatura média global a 1,5ºC acima dos níveis pré-industriais. Para tal, são tomadas como base as previsões do modelo REMIND do *Potsdam Institute for Climate Impact Research* (PIK), modelo IAM (*Integrated Assessment Models*), que integra os modelos climáticos com os modelos macroeconómicos. O estudo implica uma análise pormenorizada das estratégias de transição para uma economia de baixo carbono de uma amostra dos principais clientes de CaixaBank no setor da Energia (análise *bottom-up*). A análise complementa-se com um processo de envolvimento (*engagement*), através de reuniões com os clientes incluídos na amostra, incorporando as suas posições sobre as alterações climáticas.

O exercício piloto está a ser ampliado para os diferentes cenários de temperatura e ao resto da carteira de energia (análise *top-down*).



O piloto e os exercícios posteriores em realização são o primeiro passo para implementar a análise de cenários de forma recorrente. Sobre a base do estudo da carteira de energia, está a ser preparada a extensão da análise aos outros setores relevantes no que toca a riscos climáticos de transição. Igualmente, foi iniciada a monitorização do percurso de descarbonização com base nos planos estratégicos das principais empresas dos setores analisados para garantir a resiliência da estratégia da Entidade. Também foi planeado estender o processo de *engagement* aos clientes mais importantes da Entidade nos setores mais relevantes desde um ponto de vista de risco climático.

Em relação com a avaliação dos riscos físicos derivados das alterações climáticas, o foco inicial de análise é a carteira de hipotecas em Espanha Para esse efeito, realizou-se uma análise qualitativa preliminar que identifica a exposição por áreas de risco geográficas em vários cenários climáticos para os principais riscos físicos que afetam a carteira (aumento dos níveis do mar, inundações derivadas das precipitações e incêndios derivados do aumento das temperaturas). A partir da análise qualitativa prevê-se a realização de uma análise quantitativa destes riscos.

Igualmente, desde julho de 2020, CaixaBank está a participar no exercício voluntário da EBA *Pilot Sensitivity Exercise on climate risk* de 2020, antecipado no Plano de Ação da EBA de 2019, para realizar uma avaliação preliminar das exposições dos bancos com relação aos riscos climáticos. Está previsto a finalização do exercício durante 2021.

A análise dos cenários de risco climático constitui também de proezas para poder cumprir com os compromissos adquiridos no quadro do *Collective Commitment to Climate Action* (CCCA). A assinatura deste acordo em dezembro de 2019 implica estabelecer objetivos de alinhamento da carteiras de crédito com o Acordo de Paris o mais tardar até 2022 e começar a tomar medidas já durante os primeiros doze meses do acordo. Seguindo estas diretrizes, durante 2020 o CaixaBank participou ativamente no grupo de trabalho estabelecido pelo UNEP FI para avançar e reportar coletivamente sobre os avanços do acordo. O primeiro relatório publicado inclui uma declaração que expressa a vontade dos assinantes do CCCA de trabalhar para ir além dos objetivos do Acordo de Paris, em conformidade com a iniciativa que ambiciona alcançar emissões globais líquidas zero em 2050 e que está enquadrada na COP 26 de Glasgow. As medidas específicas adotadas por CaixaBank durante os primeiros doze meses são públicas.

Reporting Externo

CaixaBank está comprometida no cumprimento das recomendações de transparência do TCFD, o grupo de trabalho do *Financial Stability Board*, cujo objetivo é aumentar a relevância dos riscos e oportunidades climáticas através de um relatório, com a finalidade de desenvolver a sua consideração pelos participantes nos mercados financeiros.

Durante 2019 e 2020, CaixaBank participou ativamente no segundo projeto piloto da UNEP FI para implementar as recomendações do TCFD no setor bancário (TCFD *Banking Pilot Phase II*). O estudo de caso elaborado por CaixaBank no âmbito do piloto foi incluído no relatório "*Pathways to Paris. A practical guide to transition scenarios for financial professionals*", na página web da UNEP FI.

CaixaBank já confirmou a sua participação na fase 3 do programa de TCFD da UNEP FI, que está agendado para 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_website030220.pdf

[3] https://www.unepfi.org/climate-change/tcfd/tcfd-for-banks/

Taxonomia

A União Europeia (UE) está a desenvolver um padrão europeu de classificação de atividades económicas em função do seu risco ambiental. A taxonomia é o padrão europeu para determinar se uma atividade económica contribui significativamente para a mitigação ou adaptação às alterações climáticas sem danificar os outros objetivos ambientais da UE. CaixaBank ambiciona aplicar este padrão uma vez que esteja aprovada e pronta para ser implementada. Neste sentido, CaixaBank está a trabalhar nas seguintes linhas:

- Em novembro de 2019, CaixaBank aderiu ao grupo de trabalho da UNEP FI para definir um guia de adaptação para a banca da taxonomia UE (*High Level Recommendations for Banks on the application of the EU Taxonomy*). Durante o ano de 2020, no âmbito deste grupo de trabalho, os desafios da aplicação da Taxonomia aos produtos bancários foram analisados em conjunto e realizaram-se estudos de casos. As conclusões e recomendações estão incluídas no seguinte relatório *"Testing the application of the EU Taxonomy to core banking products: High level recom- mendations"*.

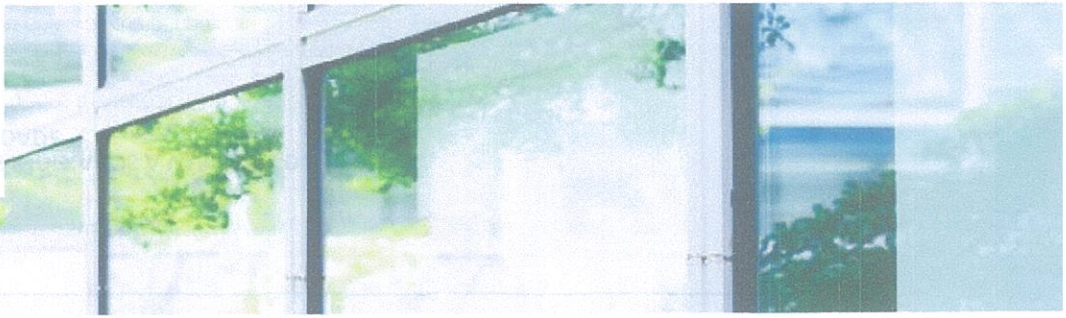
- Em conformidade com o relatório de Taxonomia do *Technical Expert Group* (*Taxonomy Technical Report – March 2020*), foram estabelecidos critérios operativos e documentais para a classificação das operações dos setores mais relevantes na carteira de CaixaBank, incluindo os projetos de energias renováveis e o setor imobiliário. Os critérios estabelecidos serão revisados com a publicação da versão definitiva da Taxonomia da UE.

- Os sistemas informáticos de CaixaBank já foram adaptados de modo a recolher a informação sobre os certificados de eficiência energética das operações de financiamento de adquisição de imóveis.

Adicionalmente, durante 2020, CaixaBank participou num estudo de caso da EBA sobre as métricas de alinhamento taxonómico no âmbito do inquérito sobre a divulgação dos riscos ESG no Pilar 3 (*Survey: Pillar 3 disclosures on ESG risks under Article 449a CRR*).

Na espera para que a Taxonomia da União Europeia de atividades ambientais sustentáveis seja aprovada, o CaixaBank aprovou internamente os critérios para considerar ambientalmente sustentáveis os empréstimos que incluem as seguintes categorias:

- Ativos elegíveis para uma Obrigação Verde, segundo o Âmbito de Emissões de Obrigações ligados aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável de CaixaBank. Inclui os seguintes tipos de financiamiento para, entre outros objetivos, melhorar o ambiente e/ou contribuir a uma redução de emissões de Gases com Efeito de Estufa:
  - Energias renováveis e eficiência energética
  - Imóveis certificados como energeticamente eficientes
  - Acesso a sistemas de transporte de massa limpo
  - Eficiência no uso e qualidade da Água
  - Atividades que contribuem para a prevenção, minimização, recolha, gestão, reciclagem, reutilização ou processamento de resíduos para a sua recuperação (economia circular)
  - Proteção de ecossistemas saudáveis e mitigação das alterações climáticas no setor Agrícola (florestal e lenhoso)
- Ativos certificados por um terceiro se cumprem com os padrões de mercado geralmente aceites, como LMA ou ICMA.
- Operações indexadas aos índices ASG.
- Linhas de Ecofinanciamento de produtos de Consumo (eletrodomésticos, reformas e veículos energeticamente eficientes).



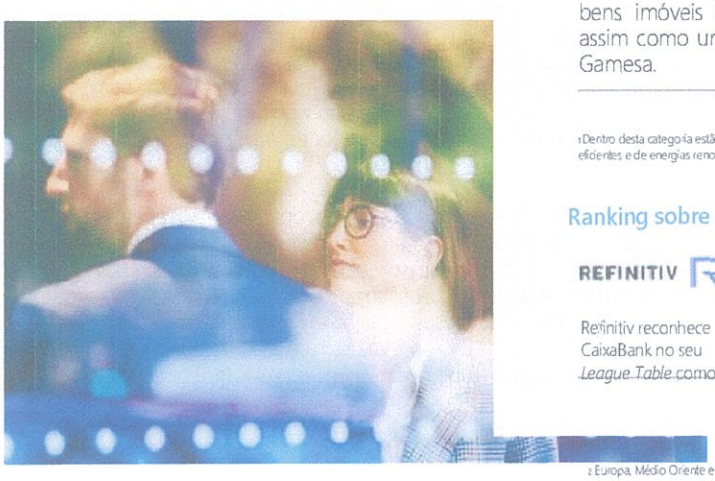


1 https://www.ebf.eu/wp-content/uploads/2021/01/Testing-the-application-of-the-EU-Taxonomy-to-core-banking-products-Effective-EBF-report-January-2021.pdf

Promover o **negócio sustentável**

As alterações climáticas implicam riscos, mas também oferecem oportunidades de negócio que se materializam no financiamento de atividades que contribuem a mitigar as alterações climáticas ou a adaptação das mesmas. CaixaBank aposta na sustentabilidade através da conceção e comercialização de produtos que integram os critérios ambientais e sustentáveis e incentivam atividades que contribuem à transição até uma economia de baixo carbono e ambientalmente sustentáveis.

CaixaBank já conta com trabalhadores especializados em algumas das atividades económicas mais sensíveis desde um ponto de vista de risco climático e ambiental. Conta com equipas especializadas nos segmentos de banca corporativa e internacional para projetos de infraestruturas, energia e financiamento sustentável, assim como o negócio imobiliário, agrícola, banca de empresas e banca privada. Neste sentido, procura-se facilitar a transição até a uma economia de baixo carbono para todos os clientes (*engagement*). As principais ações de *engagement* com clientes realizou-se no âmbito do exercício de análises de cenários de alterações climáticas, assim como no processo de análise de risco ambiental estabelecido na Política de Gestão de Risco Ambiental.



Financiamento ambiental sustentável

>> EMPRÉSTIMOS INDEXADOS A VARIÁVEIS DE SUSTENTABILIDADE

São empréstimos vinculados a critérios ESG onde as condições variarão em função da execução dos objetivos de sustentabilidade. Um assessor externo realiza a avaliação e fixação dos objetivos cumprindo com os *Sustainability Linked Loan Principles*. Neste âmbito, CaixaBank liderou as transações destacadas como as de Naturgy ou El Corte Inglés, e destacou-se pela inovação na incorporação de critérios ASG em financiamentos a curto prazo com os factorings sustentáveis com Endesa e Siemens Gamesa.

3 operações assinadas
11 em 2019
por **2.997** M€
919 M€ em 2019

>> EMPRÉSTIMOS "VERDES"[1]

Trata-se de empréstimos com um impacto ambiental positivo cujo subjacente são projetos ou ativos elegíveis, entre os quais se destacam: energias renováveis, eficiência energética, transporte sustentável, tratamento de resíduos, redução de emissões e edificação sustentável que cumprem com os princípios dos Green Loan Principles (GLP) emitidos pela Loan Market Association. Neste tipo de financiamento destacam-se operações de energia renovável (Seagreen), de bens imóveis ou logística com certificação (Montepino), assim como uma linha pioneira de avais verdes a Siemens Gamesa.

24 operações assinadas
por **2.021** M€

[1] Dentro desta categoria estão envolvidas algumas operações incluídas no financiamento de imóveis energeticamente eficientes e de energias renováveis- Project Finance.

Ranking sobre o financiamento sustentável 2020

REFINITIV

Refinitiv reconhece CaixaBank no seu *League Table* como:

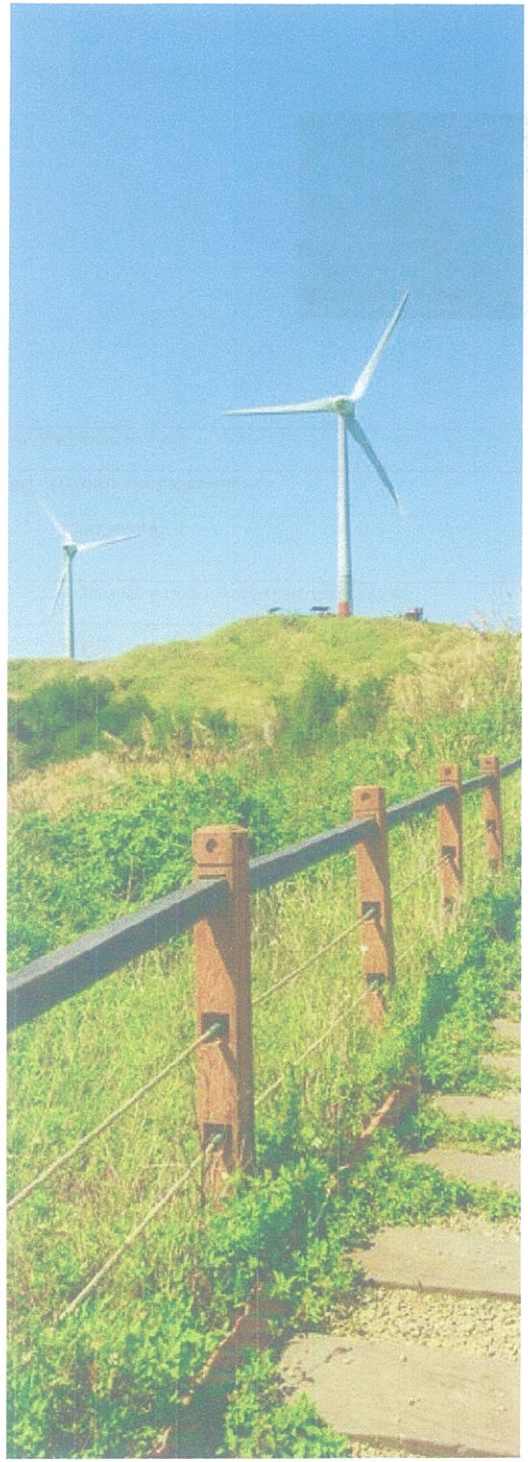
- **9º** banco a nível global - *Global Top Tier Green & ESG Loans*
- **5º** banco em EMEA[2] - *EMEA Top Tier Green & ESG Loans*

Bloomberg

Bloomberg reconhece CaixaBank nos seus *League Table* como:

- **7º** banco a nível global - "Sustainability Linked Loans"
- **6º** banco a nível global - *Top Tier Green Use of Proceeds*

[2] Europa, Médio Oriente e África.



>> ENERGIAS RENOVÁVEIS - PROJECT FINANCE

Como parte do compromisso na luta contra as alterações climáticas, CaixaBank apoia as iniciativas que respeitam o meio ambiente e que contribuam a prevenir e mitigar as alterações climáticas, assim como a transição para uma economia de baixo carbono, principalmente através do financiamento de projetos de energias renováveis.

Durante o ano de 2020, o CaixaBank registou um financiamento recorde em iniciativas de geração de energias renováveis, participando no financiamento de 39 projetos com um montante de 3.163 milhões de euros. As iniciativas fotovoltaicas significaram mais de 60% do total de investimento deste ano, consolidando a distribuição da carteira de energia renovável. A energia eólica, tanto *onshore* como *offshore*, continua a representar mais de 50% da carteira de energia renováveis.

Adicionalmente a Entidade participou em duas operações de destaque. O Reino Unido financiou o projeto Dogger Bank, que consiste em dois parques eólicos marinhos com uma capacidade instalada combinada de 2.400 MW, premiado como o "Global Green Deal of the Year", e em França foi financiado o parque eólico marinho Fecam, com uma capacidade instalada de 497 MW, que foi reconhecida como "EMEA Green Deal of the Year". Ambos os reconhecimentos foram outorgados pelo Project Finance International.

39 projetos financiados
23 em 2019

por 3163 M€ que se traduzem em 5730 MW de potência de energia renovável instalada
2.453 M€ / 8.322 MW em 2019

Exposição carteira **energia renovável**

representa **81%** da carteira de projectos de energia de *project finance*



	2020	2019
Eólico	55%	58%
Fotovoltaico	38%	31%
Solar Térmico	6%	10%
Outras	1%	1%

>> FINANCIAMENTO DE IMÓVEIS ENERGETICAMENTE EFICIENTES

As operações para as quais existem provas documentais de um certificado de eficiência energética com uma classificação A ou B, são consideradas ambientalmente sustentáveis. CaixaBank captura a informação e documentação relacionada com o certificado energético no momento da formalização das operações.

1.001M€
promoções formalizadas com classificações previstas A ou B
938 M€ em 2019

306M€
financiamento do Real Estate Comercial
248 M€ em 2019

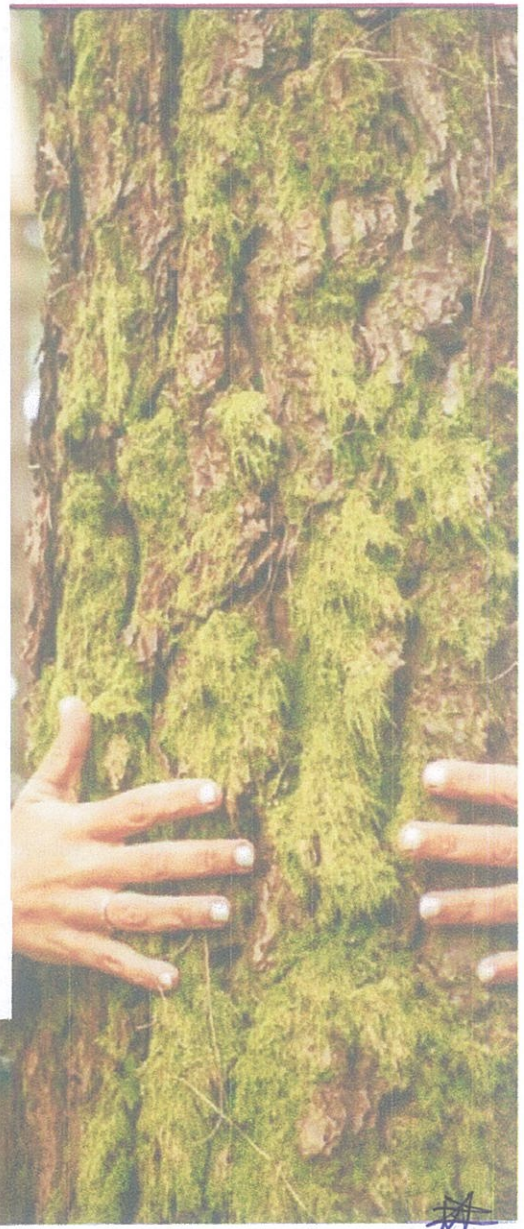
>> ECO FINANCIAMENTO

CaixaBank dispõe de linhas de financiamento específicas para a compra de veículos e eletrodomésticos amigos do ambiente, para o investimento na eficiência energética nas habitações e para incentivar investimentos que melhorem a eficiência dos recursos ou reduzam o impacto no ambiente.

Desde 2013 que CaixaBank conta com uma linha específica de eco financiamento para incentivar o crédito a projetos agrícolas relacionados com a eficiência energética e a utilização de água, com a agricultura biológica, com as energias renováveis, e com a gestão de resíduos ou o desenvolvimento do ambiente rural.

78 empréstimos concedidos
505 em 2019

por **54** M€
10,2 M€ em 2019



>> BPI

Consciente da importância de adotar medidas que garantam a sustentabilidade ambiental na sua oferta de produtos, têm ao dispor diversas linhas de crédito que promovem a eficiência energética e apoiam vários projetos de investimento de energias renováveis. Em 2020 o total de financiamento concedido ascende aos 226M€, por tipo:

Em milhões de euros	2019		2020	
	Concedido em 2019	Exposição carteira	Concedido em 2020	Exposição carteira
Energias renováveis	38	332	70	231
Reabilitação urbana				
IFRRU,	80	202	45	150
Instrumento Financeiro para a Reabilitação Urbana				
Linha Jessica	8	259	16	156
BEI - Eficiência energética empresa	7	9,4	5	12
Obrigações verdes/ASG	50	50	90	140



2
7
13

CaixaBank

Obrigações verdes e sustentáveis

Em novembro de 2020, CaixaBank emitiu a sua Obrigação Verde inaugural, dentro do Quadro de Emissão de Obrigações ligados aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável de CaixaBank.

A informação detalhada da Obrigação Verde inaugural estará incluído no Relatório de Impacto que será emitido no primeiro semestre de 2021.

CaixaBank emitiu em fevereiro de 2021 a sua segunda **Obrigação Verde pelo montante de 1.000 M€.** Será destinado a financiar projetos de energia renovável e edifícios energeticamente eficientes.



Com esta emissão são financiados empréstimos para alcançar o Objetivo 7 (energia limpa e acessível) e 9 (Indústria, inovação e infraestruturas).

À data da emissão da Obrigação Verde, foram identificados 2.300 M€ de ativos, principalmente Project Finance, que cumpriam com os requisitos estabelecidos no quadro ODS.

Por outro lado, CaixaBank, é assinante desde 2015 dos Princípios das Obrigações Verdes (*Green Bond Principles*), estabelecidos pela International *Capital Markets Association* (ICMA). Desde então, a Entidade participou na implementação de Obrigações Verdes cujo montante destina-se a projetos com impacto climático positivo.

Em 2020, a Entidade participou na colocação de 6 emissões de obrigações verdes para o investimento em ativos ambientalmente sustentáveis, com um volume total de 4.700 M€ (4 emissões por 2.500 M€ em 2019). Do mesmo modo, participou na colocação de 4 emissões de obrigações sustentáveis por 1.700 M€ (2 emissões por 1.600 M€ em 2019).

OBRIGAÇÕES **VERDES**

CaixaBank
Inagural Green Bond
1.000 M€
Vencimento 2026-XS2258971071

Telefónica
Green Bond
500 M€
Vencimento Perpétuo NC7-XS2109819859

REE
Green Bond
700 M€
Vencimento 2028-XS2103013210

BPCE SFH
Green Bond
1250 M€
Vencimento 2030-FR0013514502

Prologis
Green Bond
500 M€
Vencimento 2032-XS2187529180

EDP
Green Bond
750 M€
Vencimento 2080-PTEDPLOM0017

Ver as **apresentações das emissões das Obrigações verdes** na seguinte ligação[1]

OBRIGAÇÕES **SUSTENTÁVEIS**

Gobierno Vasco
Sustentável
600 M€
Vencimento 2031-ES0000106684

Xunta de Galicia
Sustentável
500 M€
Vencimento 2027-ES0001352592

Gobierno Vasco
Sustentável
500 M€
Vencimento 2030-ES0000106643

Caja Rural de Navarra
Sustentável
100 M€
Vencimento 2025-ES0415306069

[1] https://www.caixabank.com/es/accionistas-inversores/inversores-ren-ta-fija.html

Plano de Gestão Ambiental

CaixaBank desenvolveu a sua atividade tendo em consideração a proteção do ambiente e pretende conseguir a máxima eficiência na utilização dos recursos naturais necessários, em conformidade com os requisitos estabelecidos pela norma ISO 14001, o regulamento europeu EMAS de gestão ambiental, e a norma ISO 50001 de gestão energética, tal como estabelecido nos **Princípios de Gestão Ambiental e Energética de CaixaBank, S.A.** (atualizados em maio de 2020).

CaixaBank monitoriza regularmente uma série de indicadores de desempenho ambiental que medem a eficiência do banco em relação aos seus principais consumos e impactos. Igualmente, conta com um Plano de Gestão Ambiental 2019-2021 que, no âmbito de um processo de melhoria contínua, inclui objetivos de redução do impacto baseados na inovação e na eficiência, nas linhas de trabalho prioritárias e nas iniciativas de difusão e promoção de boas práticas.

Devido ao impacto do Covid-19 na Entidade e as suas consequências sobre as variáveis ambientais (redução da mobilidade, aumento das necessidades de ventilação, instalação do teletrabalho, etc.), o Plano de Gestão Ambiental foi atualizado durante 2020.[1]

Linhas Estratégicas
Ser uma referência na gestão responsável e comprometida com a sociedade

Para mais detalhes consulte a secção **Covid-19**

>> FOCO DO PLANO DE GESTÃO AMBIENTAL 2019-2021

01. Estratégia ***Carbon Neutral***
Minimização e compensação de todas as emissões de CO_2 calculadas que não foram possíveis eliminar.

02. Medidas de **eficiência ambiental** e certificações
Minimização do impacto do banco, implantação de novas medidas de poupança energética e renovação de certificações e compromissos ambientais.

03. Extensão do compromisso ambiental à **cadeia de valor**
Planos de ação para os fornecedores assumirem os nossos valores ambientais como seus e cumprirem com os compromissos adquiridos.

04. Incentivo da **mobilidade sustentável**
Ações de fomento da mobilidade sustentável para minimizar as emissões da empresa, dos trabalhadores e dos fornecedores.

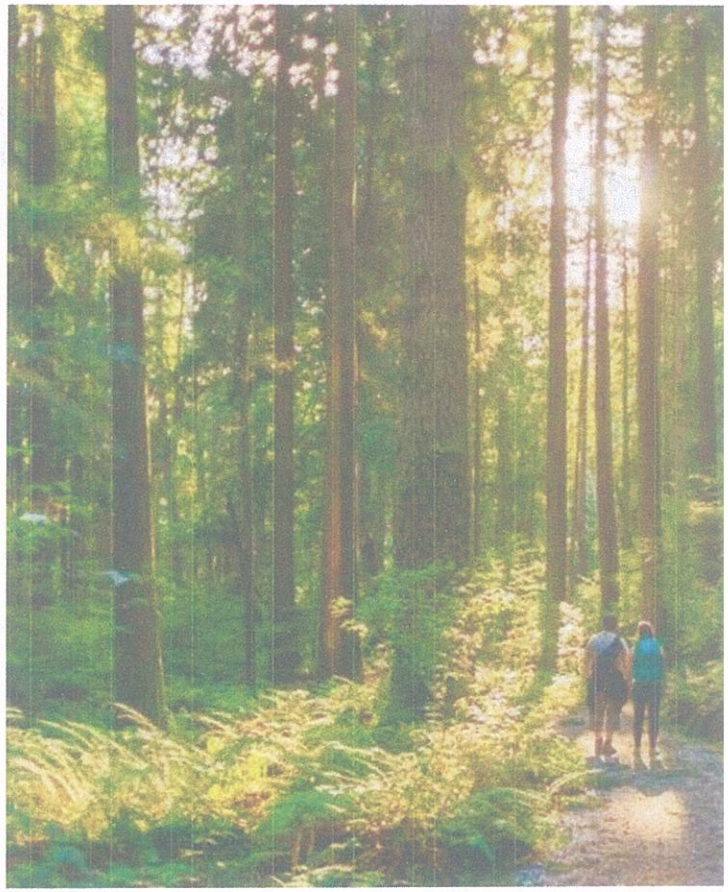
05. Compromisso, transparência e ***engagement***
Ações de *engagement* com os funcionários e reforço do compromisso e da informação ambiental pública.



[1] Desde 2020 que os indicadores ambientais são calculados de 1 de outubro do ano anterior a 30 de setembro do ano atual, para assegurar a publicação dos dados certificados no presente relatório.

O Plano de Gestão Ambiental 2019-2021 estabelece objetivos quantitativos para todos os anos de duração do plano, o que permite medir o grau de sucesso da sua execução:

Objetivo	Indicadores	2018		2019		2020		2021
		objetivo	real	objetivo	real	objetivo	real	objetivo
Projeto Carbon Neutral								
Minimização e compensação da pegada de carbono	Emissões de CO_2 reduzidas *(vs. 2015)*	10%	38%	11,5%	50%	20%	**63%**	**34%**
	Âmbito 1			11,5%	71%	20%	**81%**	**40%**
	Âmbito 2			11,5%	82%	75%	**87%**	**75%**
	Âmbito 3			11,5%	30%	15%	**46%**	**25%**
	Emissões de CO_2 compensadas	100%	100%	100%	100%	100%	**100%**	**100%**
100% de contratação de energia renovável	Energia de origem renovável consumida	100%	100%	100%	100%	100%	**100%**	**100%**
Eficácia ambiental e certificações								
Implantação de medidas de eficiência energética	Poupança energia consumida *(vs. 2015)*	5,5%	9%	7%	13%	10,5%	**18,8%**	**15%**
Cadeia de valor								
Plano de Compras Ambiental *(critérios ambientais nas compras e contratação de serviços e extensão do compromisso ambiental à cadeia de valor)*	Categorias de compras ambientais / Categorias de compras ambientais totais	n/a	n/a	50%	50%	75%	**75%**	**100%**



>> OUTRAS INICIATIVAS

Plano de mobilidade sustentável

Sistema de domótica na rede de agências

Compromisso, transparência e *engagement*

Certificações ambientais

EMAS · ISO 14001 · ISO 50001

O CaixaBank publica anualmente um relatório auditado por uma empresa externa e independente, onde são recolhidas os principais desempenhos ambientais. Este relatório, *a Declaração ambiental*, está disponível na web corporativa junto com os princípios de gestão ambiental e energética.

https://www.caixabank.com/es/sostenibilidad/medioambiente/gestion-medioambiental.html

Principais **iniciativas ambientais**

Eletricidade

> CaixaBank implementou um projeto de domótica que permite monitorizar o consumo de energia nos edifícios corporativos e na rede de agências, avaliando a poupança energética das medidas implementadas e definir novas iniciativas de eficiência.

685 Agências Monitorizadas

19 Edifícios corporativos monitorizados

339 Stores Telegeridas

> Nos últimos anos foram implementadas várias iniciativas de redução de consumo na rede de agências em função do potencial de poupança: substituição da iluminação fluorescente por iluminação LED, substituição de equipamentos de climatização por equipamentos mais eficientes, sensores de presença o apagamento de luzes,

interruptores de disparo associados à ligação de alarmes, extensão elétrica para dispositivos periféricos, substituição de equipamentos informáticos, etc.

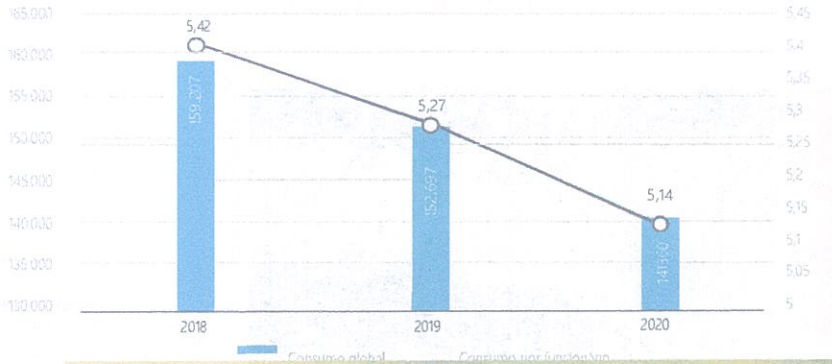
> Os dois Centros de Processamento de Dados (CPD) contam com a certificação LEED de categoria *silver* e *gold*, respetivamente.

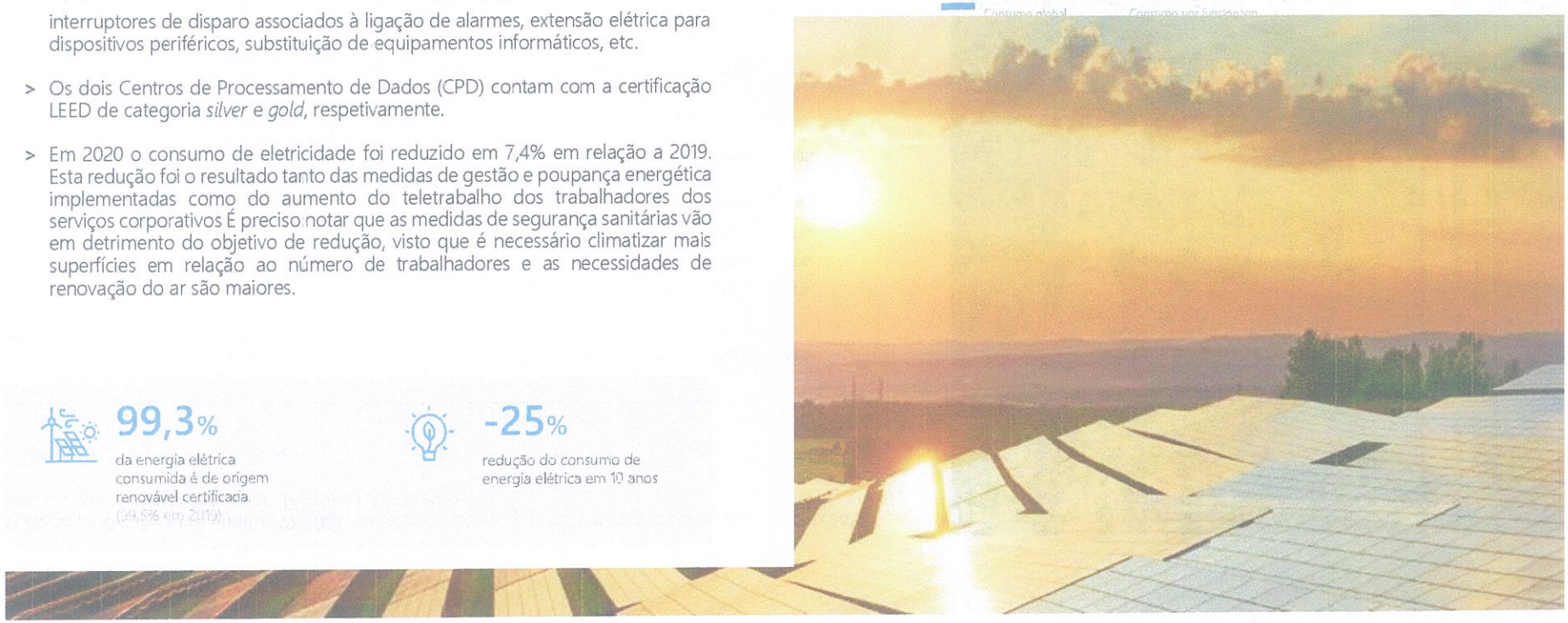
> Em 2020 o consumo de eletricidade foi reduzido em 7,4% em relação a 2019. Esta redução foi o resultado tanto das medidas de gestão e poupança energética implementadas como do aumento do teletrabalho dos trabalhadores dos serviços corporativos É preciso notar que as medidas de segurança sanitárias vão em detrimento do objetivo de redução, visto que é necessário climatizar mais superfícies em relação ao número de trabalhadores e as necessidades de renovação do ar são maiores.

99,3% da energia elétrica consumida é de origem renovável certificada. (99,5% em 2019)

-25% redução do consumo de energia elétrica em 10 anos

>> CONSUMO ENERGIA ELÉTRICA - Caixabank, S.A. (MWh)





CaixaBank

Papel

> Foram implementadas várias iniciativas que permitiram a redução do consumo de papel nos últimos anos:

  > O projeto de digitalização permite a assinatura digital para 100% dos processos

  > Os multibancos permitem os depósitos sem envelopes e oferecem a opção de ver a informação no ecrã sem a necessidade de imprimir recibos.

  > A faturação realiza-se eletronicamente.

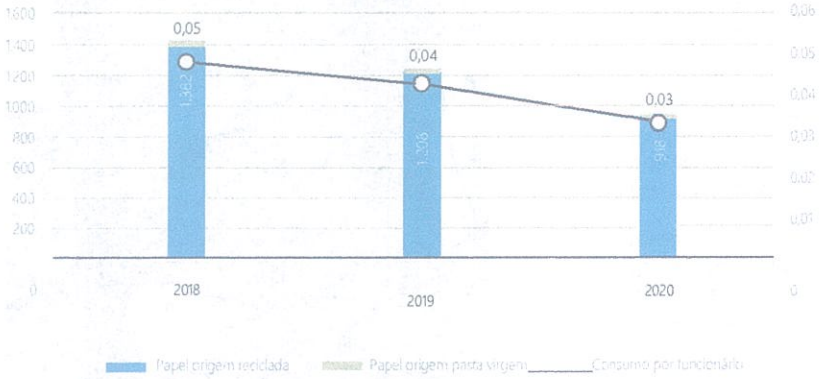
  > Nos últimos 5 anos reduziu-se em 55% o número de comunicados enviados aos clientes.

  > Redução e centralização das impressoras em equipamentos multifuncionais com um sistema de identificação do utilizador.

> Aposta na utilização preferencial de papel reciclado.

> As publicações são elaboradas em papel com certificado FSC e PEFC.

>> CONSUMO DE PAPEL - Caixabank, S.A. (Toneladas)



97,5%
Papel reciclado em relação ao total do papel consumido
97,2% em 2019

-24%
redução do consumo de papel em 2020
941.907 kg consumidos

Água

> A água consumida na rede de agências é para uso sanitário, e apesar de não ser um consumo significativo, as torneiras tradicionais são substituídas por torneiras com fluxo interrompido, e os tanques sanitários são substituídos por outros com menos capacidade e com um botão de descarga dupla.

> Nos edifícios singulares foram implementadas as melhores tecnologias para otimizar o consumo de água associado aos processos de refrigeração: os Centros de Processamento de Dados utilizam a tecnologia *free cooling* sem água, e, no centro empresarial de Barcelona, as torres de arrefecimento evaporativo foram substituídas por torres adiabáticas, com um consumo de água muito menor.

> A redução do consumo de água em 2020 (-14% vs 2019) é em grande parte devido à implementação do teletrabalho.





Resíduos e economia circular

> A recolha seletiva permite recuperar os resíduos para a sua reciclagem.

> Nos edifícios corporativos os resíduos são contabilizados e geridos através de gestores autorizados. Igualmente, as cafeterias dos Serviços Corporativos são centros livres de plásticos de uso único.

> Na rede de agências, os resíduos de toner e das operações de manutenção são recolhidos para reciclagem. Para o resto dos resíduos são utilizados os contentores municipais de recolha seletiva.

> CaixaBank lança periodicamente campanhas de sensibilização dos trabalhadores para reduzir a produção de resíduos.

> Recolha de cartões obsoletos na rede de agências para posterior reciclagem.

> Comercialização de cartões fabricados a partir de materiais biodegradáveis (33.192 unidades em 2020).

> CaixaBank conta com o Reutiliza-me, um novo plano para a rede de agências com o objetivo de doar tanto material informático como mobiliário às organizações sociais solidárias. O programa está aberto também aos clientes, e em 2020 foram doados 36.634 artigos, 13 empresas participaram e 159 organizações foram beneficiadas.

Mobilidade sustentável

> Implementação de ferramentas de trabalho remoto e de opções de comunicação online com os clientes (como o Muro) que permitem reduzir o número de deslocações.

> Instalação de postos de carregamento de veículos elétricos (50 novos postos duplos em 2020) e estacionamento privado de bicicletas nos vários centros empresariais.

> Redução da frota de veículos próprios e transição para os veículos híbridos.

> Programa de *carsharing* interno nos centros territoriais.

> Entregas de encomendas de última milha em scooters elétricas.

> Inclusão de critérios ambientais para reduzir o impacto associado à mobilidade em eventos e viagens, de modo a que sejam sustentáveis (priorização dos transportes públicos, utilização de meios de transporte mais sustentáveis, proximidade entre hotel e evento, etc.).

Pegada de carbono

LUTA CONTRA AS **ALTERAÇÕES CLIMÁTICAS**

Cálculo da pegada de carbono da Entidade

CaixaBank realiza anualmente um inventário das emissões de gases com efeito de estufa (GEE) produzidas como consequência da sua atividade empresarial para calcular a pegada de carbono e estabelecer ações para reduzi-la progressivamente.

Redução das emissões de CO_2

Através da implementação de melhores tecnologias e boas práticas ambientais.

Consumo de energia de origem renovável certificada 100% renovável

Compensação das emissões não evitadas

tanto as procedentes dos edifícios empresariais como as do conjunto da rede comercial (âmbito 1, 2, e 3).

Desde 2009 que CaixaBank S.A. calcula a sua pegada de Carbono no seu compromisso para minimizar e compensar as emissões de CO_2 da Entidade.

CaixaBank é *carbon neutral* desde 2018, ano em que a totalidade das emissões de 2017 foram compensadas. Em 2020, a compensação das emissões que não puderam ser eliminadas foram realizadas através da participação de um projeto na Índia, reconhecido como Verified Carbon Standard (VCS), que consiste na instalação e arranque das turbinas eólicas, assim como através de dois projetos próprios de absorção de CO_2 através do reflorestamento das zonas ardidas na montanha de Montserrat, em Barcelona e no município de Ejulve, em Teruel.

A pegada carbono de CaixaBank S.A. é verificada por uma empresa externa e independente em conformidade com a norma ISO 14064.

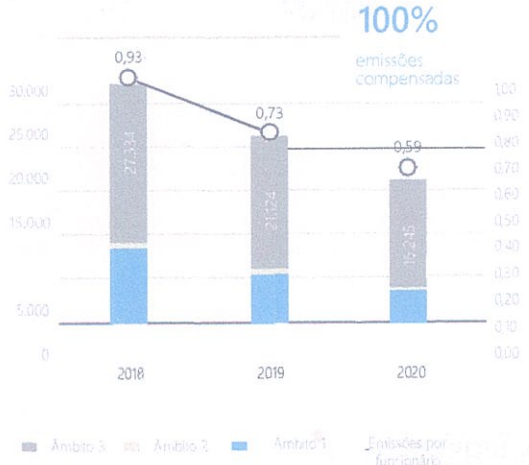
Durante 2020 que trabalhamos com as filiais do Grupo para calcular os seus principais impactos ambientais e a sua pegada de carbono, com o propósito de unir as metodologias de cálculo e tornar os dados públicas em 2021, após a sua integração com Bankia (de modo a facilitar a comparação de ano para ano).

>> EVOLUÇÃO EMISSÕES GERADAS

Em 2020 as emissões reduziram 23% em comparação com o ano anterior. As variações nas emissões devem-se tanto aos efeitos do impacto do COVID-19 na nossa atividade (redução das emissões associadas aos deslocamentos empresariais ou um aumento das mesmas devido à distribuição de equipamentos informáticos necessários para cobrir as novas necessidades de teletrabalho) como as melhorias implementadas nos últimos gerantes devido à renovação dos equipamentos climáticos ou reduções no consumo de materiais como o papel).

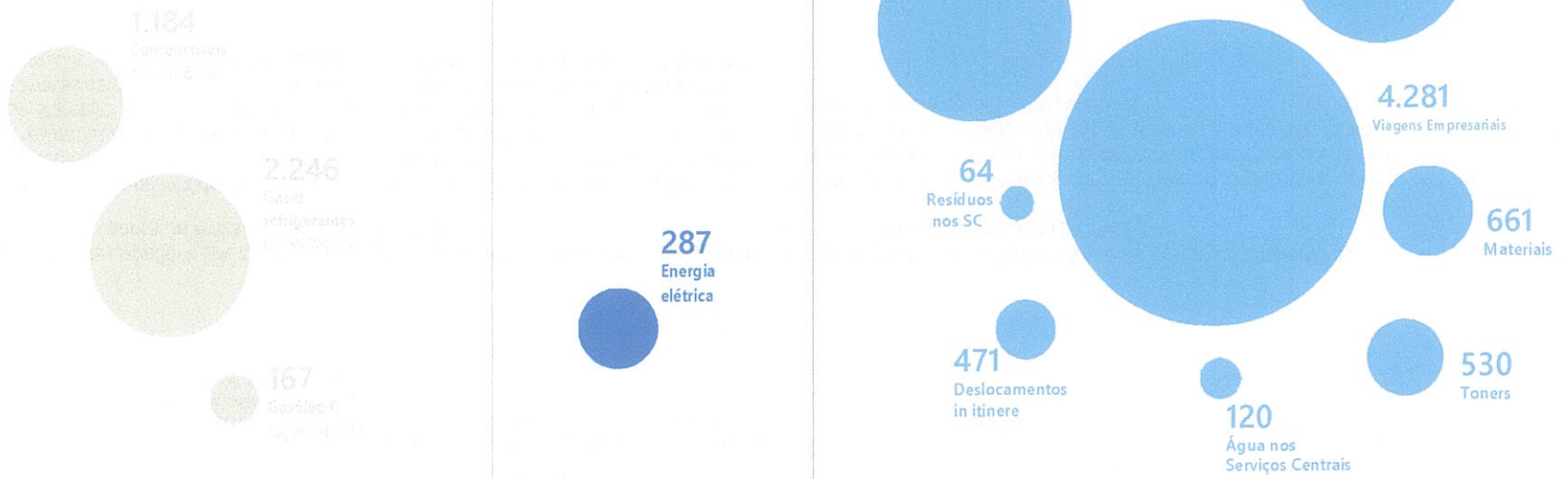
>> PEGADA DE CARBONO DE CAIXABANK, S.A. (T CO_2 EQ)

	2018	2019	2020
t CO_2 eq Âmbito 1	8576	5573	3597
t CO_2 eq Âmbito 2	403	459	287
t CO^2eq Âmbito 3	18 355	15 092	12 361



>> DETALHE **PEGADA DE CARBONO CaixaBank, S.A. 2020**

Total de
16.245 tCO_2eq
2,8% em comparação a 2019



Total emissões ÂMBITO 1
3.597 tCO_2eq
Emissões Diretas
Combustíveis e refrigerantes

Total emissões ÂMBITO 2
287 tCO_2eq
Emissões Indiretas
Compra de energia para consumo próprio

Total emissões ÂMBITO 3
12.361 tCO_2eq
Outras Emissões Indiretas
Produtos e serviços consumidos

Ação social e voluntariado

Trabalho Social Descentralizado

A rede de agências de CaixaBank, graças à sua extensão e proximidade com as pessoas, é um meio muito eficaz para detetar necessidades, permitindo assim atribuir recursos de "la Caixa" com um grande impacto em todos os territórios onde CaixaBank está presente.

44,8
milhões de euros do orçamento de "la Caixa" chegaram a várias organizações sociais locais graças à rede de agências de CaixaBank

8.557
ações destinadas a projetos de organizações sociais locais

6.904
organizações beneficiárias

>> TIPOS DE PROJETOS QUE RECEBERAM FUNDOS DO TRABALHO SOCIAL DESCENTRALIZADO



2.715 Ações âmbito doenças e deficiências

1.685 Ações âmbito pobreza

2.716 Ações âmbito interculturalidade e exclusão social

1.441 Ações em outros âmbitos

Semana Social Digital

Nas Semanas Sociais, os colaboradores e clientes são convidados a participar em atividades de voluntariado locais, maioritariamente ligados às organizações que beneficiam das ajudas provenientes do Trabalho Social Descentralizado. Em 2020 o formato foi adaptado à situação provocada pela Covid-19.

>> PARTICIPANTES NA SEMANA SOCIAL DIGITAL

177
atividades desenvolvidas em 111 entidades locais

17.017
horas de voluntariado



10.377 Colaboradores Grupo CaixaBank

766 Clientes CaixaBank, familiares e amigos

Voluntariado

4.594
VOLUNTÁRIOS COM COMPROMISSO[1]

1.825
VOLUNTÁRIOS RECORRENTES[2]

4.257
ATIVIDADES REALIZADAS EXCLUINDO A SEMANA SOCIAL

859
ENTIDADES COM AS QUAIS COLABORAMOS

[1]Voluntários que realizam uma ação no ano separada da Semana Social
[2]Voluntários que realizaram pelo menos 4 atividades nos últimos 12 meses

Fundación "la Caixa"

A aliança de CaixaBank com a Fundação Bancária "la Caixa", o seu principal acionista, articula-se através de programas filantrópicos que contribuem para dar oportunidade às pessoas e responder aos desafios mais urgentes da comunidade envolvente.

CaixaBank promove iniciativas e programas entre os seus clientes, funcionários e acionistas, difundindo e promovendo os da Fundação Bancária "la Caixa" ao mesmo tempo.

CaixaBank

Ações solidárias

#Nenhuma família sem alimentos

Ação de recolha de alimentos em colaboração com o Banco Alimentar.

A árvore dos sonhos

Clientes e funcionários comprometeram-se a oferecer às crianças em situação de vulnerabilidade o presente que pediram na sua carta aos Reis Magos.

2,4 M€
de angariações

23.946
crianças em Espanha que receberam um presente

6.946
crianças em Portugal que receberam um presente

Programas "la Caixa" e BPI

Em 2020 "la Caixa" e **BPI** levaram a cabo iniciativas nas áreas sociais, culturais, de educação e investigação, por um valor global de 28,9 milhões de euros, mais 33% que em 2019, e com o objetivo de alcançar um orçamento de 50 milhões de euros em 2022.

>> DISTRIBUIÇÃO DO ORÇAMENTO



53%
Programas Sociais

18%
Cultura e ciência

16%
Investigação e saúde

14%
Educação e bolsas

Através dos Prémios BPI Fundação "la Caixa", foram financiados projetos implementados por instituições privadas dirigidos às pessoas em situações vulneráveis.

Apoio às instituições culturais mais prestigiadas do país: Serralves, Casa de la Música e Gulbenkian.

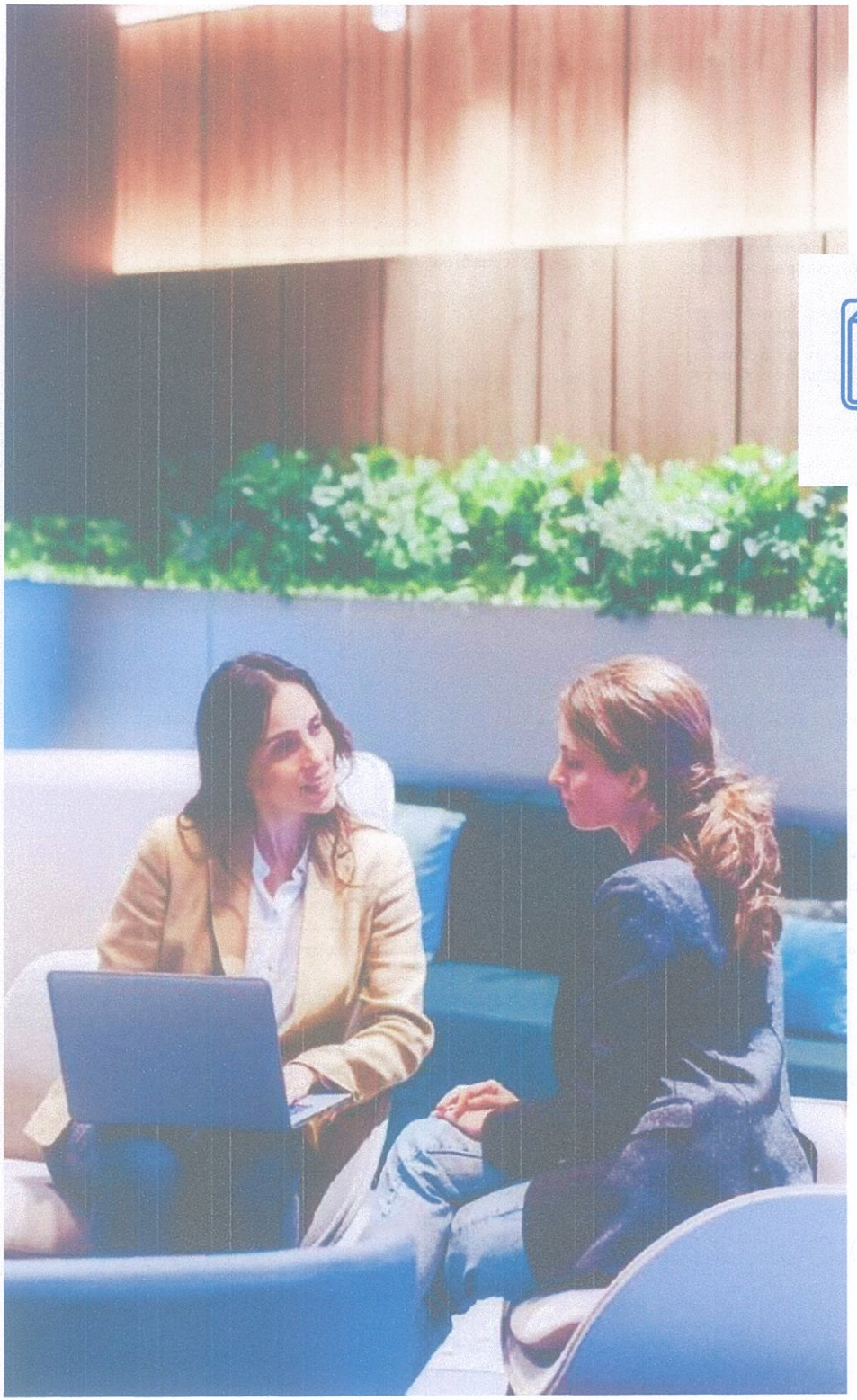
Neste âmbito, os concursos Health Research e Caixalmpulse destacam-se.

O concurso Health Research, lançado em 2020, tem como objetivo a concessão de apoio aos projetos de centros de investigação na área das doenças neurodegenerativas, oncológicas, entre outras.

O programa Caixalmpulse procura promover o conhecimento científico na área das ciências da saúde. Em 2020, destaca-se a dotação para projetos vinculados à Covid-19.

Nesta área, destaca-se o apoio aos estudantes para continuarem a sua formação em estudos avançados e o apoio à docência no que toca a habilidades e competências empreendedoras.

Relatório de Informação Não Financeira



CaixaBank

03 Relatório de Informação **Não Financeira**

Tabela de conteúdos Lei 11/2018, de informação não financeira e diversidade e GRI_273

Princípios de Banca Responsável - UNEP FI_296

Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)_309

CaixaBank

Lei 11/2018, de 28 de dezembro, índice

Relatório de Informação Não Financeira
Tabela de Conteúdos Lei 11/2018 sobre informação não financeira e diversidade e GRI

Em conformidade com o estabelecido na Lei 11/2018, de 28 de dezembro, sobre informação não financeira e diversidade, CaixaBank apresenta no Relatório de Informação Não Financeira, entre outros assuntos, a informação necessária para compreender a evolução, os resultados e a situação do Grupo, e o impacto da sua atividade em relação às questões ambientais e sociais, aos direitos humanos e à luta contra a corrupção e o suborno, assim como em relação aos colaboradores.

O seguinte detalhe mostra os requisitos de conteúdo a divulgar especificados na Lei e a sua concordância com os conteúdos do Relatório Consolidado de Gestão de 2020.

Lei 11/2018, de 28 de dezembro	Secção ou sub-secção do índice do IGC 2020 / Resposta direta	Equivalência indicador GRI
Descrição do modelo de negócio e estratégia		
Descrição do modelo de negócio	Secção "Modelo de negócio" Relatório Consolidado de Gestão 2020 (IGC 2020)	102-1 / 102-2
Ambiente empresarial e mercados onde o Grupo opera	Secção "Contexto e perspetivas 2021" IGC 220 Secção "Modelo de negócio" IGC 2020	102-3 / 102-4 / 102-6
Organização e estrutura	Secção "Glossário e estrutura do Grupo - Estrutura do Grupo" IGC 2020	102-7
Objetivos e estratégias	A prioridade do Plano Estratégico 2019-2021 são o guia para estruturar o relatório presente na sua secção 02 Linhas Estratégicas. No início de cada uma delas é detalhado alguns dos objetivos mais relevantes e desenvolvem-se em maior profundidade em cada um dos capítulos.	
Principais fatores e tendências que podem afetar a evolução futura	Secção "Contexto e perspetivas 2021" IGC 2020	
Descrição das políticas aplicadas pelo grupo, onde será incluído os procedimentos de diligência devida aplicados para a identificação, avaliação, prevenção e atenuação de riscos e impactos significativos e de verificação e controlo, incluindo as medidas que foram adotadas.	Secção "Gestão do risco" IGC 2020 Secção "Comportamento ético e responsável" IGC 2020 Secção "Governança da responsabilidade corporativa" IGC 2020	103 Abordagens de gestão para cada âmbito dentro das dimensões Económica, Ambiental e Social
Os resultados das políticas, incluindo indicadores-chave que permitem a monitorização e avaliação dos progressos	Secção "Gestão do risco" IGC 2020 Do mesmo modo, os indicadores específicos de cada área não financeira são detalhadas a seguir nas sucessivas secções desta tabela.	Padrões GRI gerais ou específicas das dimensões Económica, Ambiental e Social reportadas nos seguintes blocos
Os principais riscos a curto, médio e longo prazo ligados às atividades do grupo. Entre outras, as suas relações comerciais, produtos ou serviços que possam ter efeitos negativos nesses âmbitos	Secção "Gestão do risco" IGC 2020 Secção "Diálogo com Intervenientes - Fornecedores" IGC 2020 Secção "Estratégia ambiental - Gerir os riscos ambientais e os resultados das alterações climáticas" IGC 2020	102-15

536

Lei 11/2018, de 28 de dezembro, índice

Lei 11/2018, de 28 de dezembro	Secção ou sub-secção do índice do IGC 2020 / Resposta direta	Equivalência indicador GRI
Questões relativas aos Direitos Humanos e conduta ética		
Implementação de procedimentos de diligência devida em temas de direitos humanos, prevenção dos riscos de violação de direitos humanos e, se aplicável, medidas para mitigar, gerir e reparar possíveis abusos cometidos	Secção "Gestão do risco" IGC 2020 Secção "Comportamento ético e responsável" IGC 2020 Secção "Governança da Responsabilidade Corporativa" IGC 2020	103 Abordagens de gestão de Avaliação de direitos humanos e da Não discriminação 102-16 / 102-17
Denúncias de casos de violação de direitos humanos	Secção "Ética e integridade" IGC 2020 Secção "Canal de Consultas e Denúncias" IGC 2020	406-1
Promoção e cumprimento das disposições dos Acordos fundamentais da Organização Internacional do trabalho relacionadas com o respeito da liberdade de associação e do direito da negociação coletiva	Secção "Ética e integridade" IGC 2020 Secção "Experiência do colaborador - Normas laborais e direitos dos colaboradores" IGC 2020	407-1
A eliminação da discriminação no emprego e nas ocupações	Secção "Diversidade e igualdade de oportunidades" IGC 2020	103 Abordagens de gestão de Não discriminação 406-1
A eliminação do trabalho forçado ou obrigatório e abolição efetiva do trabalho infantil	Secção "Ética e integridade" IGC 2020	408-1 / 409-1
Medidas adotadas para prevenir a corrupção e o suborno	Secção "Canal de Consultas e Denúncias" IGC 2020 Secção "Ética e integridade" IGC 2020 Secção "Gestão do risco - Risco operacional e reputacional - Conduta e cumprimento" IGC 2020	103 Abordagens de gestão de Anticorrupção 102-16 / 102-17 / 205-1 / 205-2 / 205-3
Medidas para lutar contra o branqueamento de capitais	Secção "Canal de Consultas e Denúncias" IGC 2020 Secção "Ética e integridade" IGC 2020 Secção "Gestão do risco - Risco operacional e reputacional - Conduta e cumprimento" IGC 2020	103 Abordagem de gestão de Anticorrupção 102-16 / 102-17 / 205-1 / 205-2 / 205-3
Contribuições a fundações e organizações sem fins lucrativos	Secção "Ação social e voluntariado" IGC 2020 Secção "Ação social - Medidas específicas Covid-19" IGC 2020	413-1
Subcontratação e fornecedores: a inclusão de questões sociais, ambientais e de igualdade de género na política de compras; consideração das responsabilidade sociais e ambientais nas relações com os fornecedores e subcontratantes; sistemas de supervisão e auditorias e os resultados das mesmas	Secção "Diálogo com os Grupos de Interesse - Fornecedores" IGC 2020	103 Abordagem de gestão de Práticas de aquisição e Avaliação ambiental e social dos fornecedores 102-9 / 204-1 / 308-1 / 414-1

Lei 11/2018, de 28 de dezembro, índice

Lei 11/2018, de 28 de dezembro	Secção ou subsecção do índice do IGC 2020 / Resposta direta	Equivalência indicador GRI
Questões ambientais		
Informação detalhada sobre os efeitos atuais e previsíveis das atividades da empresa no meio ambiente	Secção "Estratégia ambiental - Gerir os riscos ambientais e os resultados das alterações climáticas / Incentivar o negócio sustentável" IGC 2020	103 Abordagem da Gestão de cada âmbito dentro da dimensão Ambiental 201-2
Informação detalhada sobre os efeitos atuais e previsíveis das atividades da empresa na saúde e segurança	Este aspeto não é material para o Grupo CaixaBank	103 Abordagem de Gestão de cada âmbito dentro da dimensão Ambiental
Procedimentos de avaliação ou certificação ambiental	Secção "Estratégia ambiental - Plano de Gestão Ambiental" IGC 2020	103 Abordagens de Gestão de cada âmbito dentro da dimensão Ambiental
Recursos dedicados à prevenção de riscos ambientais	Secção "Estratégia ambiental - Gerir os riscos ambientais e os resultados das alterações climáticas/ Incentivar o negócio sustentável" IGC 2020	201-2
Aplicação do princípio da precaução	Secção "Estratégia ambiental - Gerir os riscos ambientais e os resultados das alterações climáticas/ Incentivar o negócio sustentável" IGC 2020	102-11
Quantidade de provisões e garantias para os riscos ambientais	Dadas as atividades do Grupo, não existem riscos de natureza ambiental significativos para o Grupo. CaixaBank não foi sujeito a multas ou penalizações relevantes relacionadas com o cumprimento dos regulamentos ambientais em 2020	307-1
Medidas para prevenir, reduzir ou reparar as emissões de carbono que afetam gravemente o meio ambiente, tendo em conta qualquer forma de poluição atmosférica específica a uma atividade, incluindo sonora e luminosa	Este aspecto não é material para o Grupo CaixaBank	103 Abordagem de gestão de Emissões / Biodiversidade
Medidas de prevenção, reciclagem, reutilização, outras formas de recuperação e eliminação de resíduos; ações para combater o desperdício alimentar	Este aspeto não é material para o Grupo CaixaBank	103 Abordagem de gestão de Efluentes e resíduos
O consumo de água e o abastecimento de água em conformidade com as limitações locais	Este aspeto não é material para o Grupo CaixaBank	303-1
Consumo de matérias-primas e as medidas adotadas para melhorar a eficiência do seu uso	Este aspeto não é material para o Grupo CaixaBank	103 Abordagem de gestão de Materiais 301-1 / 301-2
Consumo, direto e indireto, de energia, medidas tomadas para melhorar a eficiência energética e o uso de energias renováveis	Este aspeto não é material para o Grupo CaixaBank	103 Abordagem de gestão de Energia 302-1

Lei 11/2018, de 28 de dezembro, índice

Relatório de Informação Não Financeira
Tabela de Conteúdos Lei 11/2018 sobre informação não financeira e diversidade e GRI

Lei 11/2018, de 28 de dezembro	Secção ou subsecção do índice do IGC 2020 / Resposta direta	Equivalência indicador GRI
Questões ambientais		
Os elementos importantes das emissões de gases de efeito de estufa gerados como resultado das atividades da empresa, incluindo o uso de bens e serviços que produz	Este aspeto não é material para o Grupo CaixaBank	103 Abordagem de gestão de Emissões 305-1 / 305-2 / 305-3
As medidas adotadas de adaptação às consequências das alterações climáticas	Secção "Estratégia ambiental - Gerir os riscos ambientais e os resultados das alterações climáticas / Incentivar o negócio sustentável" IGC 2020	201-2
As metas de redução voluntariamente estabelecidas a médio e longo prazo para reduzir as emissões dos gases de efeito de estufa e o meios implementados para esse fim	Este aspecto não é material para o Grupo CaixaBank	103 Abordagem de gestão de Emissões
Proteção da biodiversidade	Este aspeto não é material para o Grupo CaixaBank	103 Abordagem de gestão de Biodiversidade
Impactos causados pelas atividades ou operações nas áreas protegidas	Este aspeto não é material para o Grupo CaixaBank	304-2
Questões sociais e dos colaboradores		
Diálogo com as comunidades locais e medidas adotadas para garantir a proteção e o desenvolvimento dessas comunidades. Relações mantidas com os atores das comunidades locais	Secção "Materialidade" IGC 2019 Secção "Diálogo com os Grupos de Interesse" IGC 2020	102-43
Medidas adotadas para promover o emprego. Impacto da atividade da sociedade no emprego e no desenvolvimento local. Impacto da sociedade nas povoações locais e no território	Secção "Inclusão financeira" IGC 2020 Secção "Ação social e voluntariado" IGC 2020 Secção "Ação social - Medidas específicas Covid-19" IGC 2020	103 Abordagem de gestão das Comunidades locais e Impactos económicos indiretos 203-1 / 413-1
Ações de associação e patrocínio	Secção "Contexto regulamentar" IGC 2020 Secção "Ação social e voluntariado" IGC 2020 Secção "Governação da Responsabilidade Corporativa - Alianças e adesões" IGC 2020	102-12 / 102-13
Políticas contra qualquer tipo de discriminação e gestão da diversidade Medidas para promover a igualdade de tratamento e oportunidades entre homens e mulheres	Secção "Diversidade e igualdade de oportunidades" IGC 2020	103 Abordagem de gestão da Diversidade e igualdade de oportunidades e da Não discriminação

CaixaBank

Lei 11/2018, de 28 de dezembro, índice

Lei 11/2018, de 28 de dezembro	Secção ou subsecção do índice do IGC 2020 / Resposta direta	Equivalência indicador GRI
Questões sociais e dos colaboradores		
Planos de igualdade, medidas adotadas para promover o emprego, protocolos contra o assédio sexual e sexista, a integração e acessibilidade universal das pessoas com deficiências	Secção "Diversidade e igualdade de oportunidades" IGC 2020 Secção "Canal de Consultas e Denúncias" IGC 2020 Secção "Inclusão financeira - Bancos próximos e acessíveis" IGC 2020 Secção "Experiência do colaborador - Plano de Igualdade" IGC 2020	103 Abordagem de gestão da Diversidade e igualdade de oportunidades e da Não discriminação
Diálogo social; Procedimentos para informar e consultar com os colaboradores e negociar com eles	Secção "Experiência do colaborador" IGC 2020	103 Abordagem de gestão das Relações trabalhador - empresa
Número total de funcionários distribuídos por género, por idade, por país, por categoria profissional e por tipo de contrato	Secção "Estimular uma cultura centrada nas pessoas, ágil e colaborativa - Tabela Perfil colaboradores do Grupo CaixaBank" IGC 2020 Secção "Diversidade e igualdade de oportunidades - Tabelas A diversidade geracional em números" IGC 2020 Secção "Desenvolvimento profissional e compensação - Desenvolvimento profissional e compensação em números" IGC 2020 Secção "Diversidade e igualdade de oportunidades - Tabelas A diversidade de género em números" IGC 2020	103 Abordagem de gestão de Emprego 102-8 / 405-1
Número médio anual de contratos permanentes, temporários e a tempo parcial, dividido por género, idade e categoria profissional	As atividades do Grupo não têm um caráter cíclico ou sazonal relevante. Por este motivo, o indicador de média anual não é significativamente diferente do número de funcionários no final do ano.	102-8 / 405-1
Remunerações médias e a sua evolução separado por género, idade e categoria profissional	Secção "Diversidade e igualdade de oportunidades - Tabelas A diversidade de género em números" IGC 2020 Secção "Diversidade e igualdade de oportunidades - Tabelas A diversidade de género em números" IGC 2020 Secção "Desenvolvimento profissional e compensação - Desenvolvimento profissional e compensação em números" IGC 2020	103 Abordagem de gestão de Diversidade e igualdade de oportunidades 405-2
Número de despedimentos por género, idade e categoria profissional	Secção "Diversidade e igualdade de oportunidades - Tabelas A diversidade de género em números" IGC 2020 Secção "Diversidade e igualdade de oportunidades - Tabelas A diversidade geracional em números" IGC 2020 Secção "Desenvolvimento profissional e compensação - Desenvolvimento profissional e compensação em números" IGC 2020	401-1

CaixaBank

Lei 11/2018, de 28 de dezembro, índice

Lei 11/2018, de 28 de dezembro	Secção ou subsecção do índice do IGC 2020 / Resposta direta	Equivalência indicador GRI
Questões sociais e dos colaboradores		
Disparidade salarial	Secção "Diversidade e igualdade de oportunidades - Tabelas A diversidade de género em números" IGC 2020	103 Abordagem de gestão de Diversidade e igualdade de oportunidades 405-2
Remuneração média dos Administradores e Executivos por género	Secção "Diversidade e igualdade de oportunidades - Tabelas A diversidade de género em números" IGC 2020	103 Abordagem de gestão de Diversidade e igualdade de oportunidades 102-35 / 102-36 / 102-38 / 102-39
Implementação de políticas de desconexão do trabalho	Secção "Experiência do funcionário" IGC 2020	103 Abordagem de gestão de Emprego
Número de funcionários com deficiências	Secção "Diversidade e igualdade de oportunidades - Diversidade funcional" IGC 2020	405-1
Organização do tempo de trabalho	Secção "Experiência do funcionário" IGC 2020 Secção "Covid-19: resposta de CaixaBank à emergência e contribuição na recuperação - Responsabilidade com as pessoas que compõem CaixaBank" IGC 2020	103 Abordagem de gestão de Emprego
Número de horas de absentismo	Secção "Experiência do funcionário - Tabelas Ambiente laboral em números" IGC 2020	403-9
Medidas para o fomento da conciliação entre vida profissional e familiar para ambos progenitores	Apartado "Experiência do funcionário - Plano de Igualdade" IGC 2020 Secção "Covid-19: resposta de CaixaBank à emergência e contribuição na recuperação - Responsabilidade com as pessoas que compõem CaixaBank" IGC 2020	103 Abordagem de gestão de Emprego
Condições de saúde e segurança no trabalho	Secção "Experiência do funcionário" IGC 2020 Secção "Covid-19: resposta de CaixaBank à emergência e contribuição na recuperação - Responsabilidade com as pessoas que compõem CaixaBank" IGC 2020	Abordagem de Gestão de Saúde e Segurança no trabalho 403-1 / 403-2 / 403-3 / 403-6
Acidentes de trabalho, em particular a sua frequência e gravidade, separado por género	Secção "Experiência do funcionário - Tabelas Ambiente laboral em números" IGC 2020	403-9
Tipo de doenças profissionais e separadas por género	As atividades de CaixaBank não causam aos seus funcionários o desenvolvimento de nenhuma das doenças profissionais catalogadas.	403-10

Lei 11/2018, de 28 de dezembro, índice

CaixaBank

Lei 11/2018, de 28 de dezembro	Secção ou subsecção do índice do IGC 2020 / Resposta direta	Equivalência indicador GRI
Questões sociais e dos trabalhadores		
Percentagem de funcionários abrangidos por acordos coletivos de trabalho por país	Secção "Experiência do funcionário - Normas laborais e direitos do trabalhador" IGC 2020	102-41
Balanço dos acordos coletivos de trabalho, particularmente na área da saúde e segurança no trabalho	Secção "Experiência do funcionário - Regulamentos laborais e direitos do trabalhador" IGC 2020	403-4
Políticas implementadas na área da formação	Secção "Desenvolvimento profissional e compensação - Desenvolvimento do potencial IGC 2020 Secção "Desenvolvimento profissional e compensação - Formação contínua" IGC 2020	103 Abordagem de gestão de Formação e ensino 404-2
Total de horas de formação por categoria profissional	Secção "Desenvolvimento profissional e compensação - Desenvolvimento profissional e compensação em números" IGC 2020	404-1
Protocolos para a integração e a acessibilidade universal para as pessoas com deficiências. Acessibilidade universal para as pessoas com deficiências.	Secção "Diversidade e igualdade de oportunidades - Diversidade funcional" IGC 2020 Secção "Inclusão financeira - Bancos próximos e acessíveis" IGC 2020	103 Abordagem de gestão da Diversidade e igualdade de oportunidades e da Não discriminação
Outra informação		
Sistemas de reclamação à disposição dos clientes	Secção "Diálogo com os Grupos de Interesse - Clientes" IGC 2020	103 Abordagem de Gestão Marketing e rotulagem e Privacidade do diente
Número de reclamações recebidas dos clientes e resolução das mesmas	Secção "Diálogo com os Grupos de Interesse - Clientes - Serviço de Atendimento ao Cliente" IGC 2020	103 Abordagem de Gestão Marketing e rotulagem e Privacidade do diente 417-1 / 417-2 / 417-3 / 418-1
Medidas para a saúde e segurança dos clientes	Este aspeto não é material para o Grupo CaixaBank	03 Abordagem de Gestão Saúde e Segurança nos clientes
Montante dos benefícios obtidos país por país	Secção "Transparência fiscal - Impostos gerados pelo Grupo CaixaBank e montante" IGC 2020	103 Abordagem de gestão do Desempenho económico 201-1
Montante dos impostos sobre os rendimentos pagos	Secção "Transparência fiscal - Impostos gerados pelo Grupo CaixaBank e montante" IGC 2020	201-1 / 207-4
Montante dos subsídios recebidos	Anexo 6.F das Contas Anuais Consolidadas 2020 anexadas	201-4

542

CaixaBank

GRI, índice de conteúdos

Padrão GRI	Conteúdo GRI	Secção ou subsecção do índice do IGC 2020 / Referência / Resposta direta
Conteúdos Gerais		
GRI 101: Fundamentos		
Perfil da organização		
GRI 102: Conteúdos Gerais	102-1 Nome da organização	Nota 1.1 Contas Anuais Consolidadas 2020 (CAC 2020)
	102-2 Atividades, marcas, produtos e serviços	Secção "Modelo de Negócio" Relatório Consolidado de Gestão 2020 (IGC 2020) Secção "Soluções para os clientes" IGC 2020
	102-3 Localização da sede	Nota 1.1 CAC 2020
	102-4 Localização das operações	Secção "Modelo de Negócio" IGC 2020
	102-5 Titularidade e forma jurídica	Nota 1.1 CAC 2020 Secção "A Titularidade - Capital social / Acionistas importantes / Detalhe da participação indireta" IGC 2020" IGC 2020
	102-6 Mercados servidos	Secção "Modelo de Negócio" IGC 2020
	102-7 Tamanho da organização	Secção "CaixaBank em 2020" IGC 2020 Balanços Consolidados CAC 2020
	102-8 Informação sobre funcionários e outros trabalhadores	Secção "Incentivar uma cultura centrada nas pessoas, ágil e colaborativa" IGC 2020
	102-9 Cadeia de fornecimento	Secção "Diálogo com os Grupos de Interesse - Fornecedores - Compras corporativas" IGC 2020
	102-10 Mudanças significativas na organização e na sua cadeia de fornecimento	Secção "Eventos relevantes e significativos do ano" IGC 2020 Nota 1.9 CAC 2020
	102-11 Princípio ou abordagens de precauções	Secção "Governação da Responsabilidade Corporativa" IGC 2020 Secção "Estratégia ambiental" IGC 2020
	102-12 Iniciativas externas	Secção "Governação da Responsabilidade Corporativa - Adesões e alianças" IGC 2020 Secção "Diversidade e igualdade de oportunidades - Adesões a princípios nacionais e internacionais de fomento da diversidade" IGC 2020
	102-13 Afiliações a associações	Secção "Contexto regulamentar e perspetivas - Contexto Regulamentar" IGC 2020

GRI, índice de conteúdos

Padrão GRI	Conteúdo GRI	Secção ou subsecção do índice do IGC 2020 / Referência / Resposta direta
Estratégia		
GRI 102: Conteúdos Gerais	102-14 Declaração dos decisores executivos de alto nível	Secção "Carta do Presidente" e "Carta do Administrador Delegado" IGC 2020
		Secção "Contexto económico e perspetivas" IGC 2020
Ética e integridade		
GRI 102: Conteúdos Gerais	102-15 Valores, princípios, padrões e normas de conduta	Secção "Ética e integridade" IGC 2020 Secção "Governação da Responsabilidade Corporativa" IGC 2020
	102-17 Mecanismos de consultoria e preocupações éticas	Apartado "Ética e integridade" IGC 2020
Governança		
GRI 102: Conteúdos Gerais	102-18 Estrutura de governação	Secção "A Administração - Assembleia Geral de Acionistas / O Conselho da Administração" IGC 2020 Secção "Alta Direção - A Comissão Diretiva" IGC 2020
	102-19 Delegação de autoridade	Secção "A Administração - Assembleia Geral de Acionistas / O Conselho de Administração" IGC 2020 Secção "Alta Direção - A Comissão Diretiva" IGC 2020 Secção "Ética e integridade" IGC 2020
	102-20 Responsabilidade a nível executivo pelos temas económicos, ambientais e sociais	Secção "Alta Direção – Principais Comités" IGC 2020 Secção "Governação da Responsabilidade Corporativa" IGC 2020 Secção "Estratégia ambiental - Gerir os riscos ambientais e os resultados das alterações climáticas" IGC 2020
	102-21 Consulta aos grupos de interesse sobre questões económicas, ambientais e sociais	Secção "Materialidade" IGC 2020 Secção "Governação da Responsabilidade Corporativa -Reputação" IGC 2020 Secção "Diálogo com os Grupos de Interesse " IGC 2020

Relatório de Informação Não Financeira
Tabela de Conteúdos Lei 11/2018 sobre informação não financeira e diversidade e GRI

GRI, índice de conteúdos

Padrão GRI	Conteúdo GRI	Secção ou subsecção do índice do IGC 2020 / Referência / Resposta direta
Governação		
GRI 102: Conteúdos Gerais	102-22 Composição do mais alto órgão da governo	Secção "A Administração - O Conselho de Administração" IGC 2020
	102-23- Presidente do mais alto órgão da governo	Secção "A Administração - O Conselho de Administração" IGC 2020
	102-24 Nomeação e seleção do mais alto órgão da governo	Secção "A Administração - Seleção, nomeação, reeleição, avaliação e cessação" IGC 2020
	102-25 Conflitos de interesses	Secção "Governo Corporativo - Melhores práticas de Boa Governação" IGC 2020 Secção "A Titularidade - Estrutura acionista" IGC 2020
	102-26 Função do mais alto órgão da direção na seleção de objetivos, valores e estratégia	Secção "A Administração - O Conselho de Administração" IGC 2020 Secção "Alta Direção" IGC 2020 Secção "Governação da Responsabilidade Corporativa" IGC 2020
	102-27 Conhecimentos coletivos do mais alto órgão da governo	Secção "A Administração - O Conselho de Administração" IGC 2020
	102-28 Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governo	Secção "A Administração - Formação do Conselho de Administração / Seleção, nomeação, reeleição, avaliação e cessação / Avaliação do Conselho" IGC 2020
	102-29 Identificação e gestão dos impactos económicos, ambientais e sociais	Secção "Governação da Responsabilidade Corporativa" IGC 2020 Secção "Estratégia ambiental - Gerir os riscos ambientais e os resultados das alterações climáticas" IGC 2020
	102-30 Eficácia dos processos de gestão do risco	Secção "Gestão do Risco" IGC 2020
	102-31 Avaliação das questões económicas, ambientais e sociais	Secção "A Administração - O Conselho de Administração" IGC 2020 Secção "Alta Direção – Principais Comités" IGC 2020

CaixaBank

GRI, índice de conteúdos

Padrão GRI	Conteúdo GRI	Secção ou subsecção do índice do IGC 2020 / Referência / Resposta direta
Governação		
GRI 102: Conteúdos Gerais	102-32 Função do mais alto órgão de governo na elaboração dos relatórios de sustentabilidade	A Direcção Executiva de Intervenção, Controlo de Gestão e Capital é a responsável da preparação e coordenação do IGC de 2020, onde inclui o Relatório de Informação Não Financeira. Este relatório é revisado posteriormente pelo Comité da Direção, pela Comissão de Auditoria e Controlo e pelo Conselho de Administração da Entidade, este último com a responsabilidade de formular o Relatório de Informação Não Financeira que agrupa a informação de sustentabilidade que é determinada por lei como sendo significativa com base no Estudo da Materialidade
	102-33 Comunicação de preocupações críticas	Secção "A Administração" IGC 2020 Secção "Alta Direção" IGC 2020
	102-34 Natureza e número total de preocupações críticas	Não existem preocupações críticas no decorrer do ano de 2020
	102-35 Políticas de remuneração	Secção "Remuneração" IGC 2020
	102-36 Processo para determinar a remuneração	Secção "Remuneração" IGC 2020
	102-37 Envolvimento dos intervenientes na remuneração	Secção "A Administração - Assembleia Geral de Acionistas" IGC 2020
	102-38 Rácio de compensação anual total	Nota 9.1 CAC 2020 Secção "Diversidade e igualdade de oportunidades - A diversidade de género em números" IGC 2020
	102-39 Rácio do aumento da percentagem da compensação anual total	Nota 9.1 CAC 2020 Secção "Diversidade e igualdade de oportunidades - A diversidade de género em números" IGC 2020
	102-40 Lista dos grupos de interesse	Secção "Diálogo com os Intervenientes" IGC 2020 Política corporativa de Sustentabilidade / Responsabilidade Social Corporativa de CaixaBank (Apartado 4.1)
	102-41 Acordos de negociação coletiva	Secção Experiência do funcionário - Normas laborais e direitos dos trabalhadores IGC 2020

946

CaixaBank

GRI, índice de conteúdos

Padrão GRI	Conteúdo GRI	Secção ou subsecção do índice do IGC 2020 / Referência / Resposta direta
Governação		
GRI 102: Conteúdos Gerais	102-42 Identificação e seleção dos grupos de interesse	A identificação e seleção dos grupos de interesse é feito através da análise e reflexão interna da equipa de direção. A Responsabilidade Corporativa analisa continuamente os grupos de interesse identificados e os processos ativos de escuta, diálogo e acompanhamento dos mesmos de modo a conhecer e satisfazer as suas expetativas e necessidades.
	102-43 Abordagem para a participação dos grupos de interesse	Secção "Materialidade" IGC 2020 Secção "Ser uma referência na gestão responsável e compromisso com a sociedade - índice Global de Reputação" IGC 2020 Secção "Diálogo com os Grupos de Interesse" IGC 2020
	102-44 Temas e preocupações principais mencionadas	Secção "Materialidade" IGC 2020
Práticas para a elaboração de relatórios		
GRI 102: Conteúdos Gerais	102-45 Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	Nota 2.1 e Anexos 1, 2 e 3 CAC 2020
	102-46 Definição dos conteúdos dos relatórios e as coberturas do tema	Secção "Materialidade" IGC 2020 Adicionalmente, para definir os conteúdos do relatório foram considerados os requisitos da Lei 11/2018, de 28 de dezembro
	102-47 Lista de temas materiais	Secção "Materialidade" IGC 2020
	102-48 Reexpressão da informação	Nota 1.4 CAC 2020
	102-49 Mudanças na elaboração de relatórios	Em 2020, na lista de temas materiais não foram produzidas mudanças significativas em comparação com os períodos de relatório anteriores.
	102-50 Período do relatório	Ano fiscal 2020
	102-51 Data do último relatório	O Relatório Consolidado de Gestão de 2019 foi registado na CNMV em fevereiro de 2020, e foi elaborado de acordo com o quadro dos padrões GRI e a incorporação dos conteúdos exigidos pela Lei 11/2018, de 28 de dezembro
	102-52 Cido de elaboração de relatórios	Anual

CaixaBank

GRI, índice de conteúdos

Padrão GRI	Conteúdo GRI	Secção ou subsecção do índice do IGC 2020 / Referência / Resposta direta
Práticas para a elaboração de relatórios		
GRI 102: Conteúdos Gerais	102-53 Ponto de Contacto para perguntas sobre o relatório	Os canais habituais de atenção ao cliente, acionistas, investidores institucionais ou médios, disponíveis na página web empresarial (investors@caixabank.com, accionista@caixabank.com).
	102-54 Declaração da elaboração do relatório de conformidade com os Padrões GRI	Secção "Materialidade - Critérios e âmbito do Relatório" IGC 2020
	102-55 Índice de conteúdos GRI	Secção "Relatório de informação Não Financeira - Tabela de conteúdos Lei 11/2018, de 28 de dezembro e Índice de conteúdos GRI" IGC 2020
	102-56 Verificação externa	Secção "Relatório de Verificação Independente" IGC 2020
Temas materiais		
Tema material: Cibersegurança e confidencialidade dos dados		
GRI 103: Abordagem de Gestão	103-1 Explicação do tema material e a sua Cobertura	Secção "Gestão dos riscos - Risco operacional e reputacional - Tecnológico" IGC 2020 Secção "Contexto e perspetivas 2021 - Contexto social, tecnológico e competitivo" IGC 2020 Secção "Cibersegurança" IGC 2020
	103-2 A abordagem de gestão e as suas componentes	Secção "Gestão de riscos - Risco operacional e reputacional - Tecnológico" IGC 2020 Secção "Contexto competitivo e social" IGC 2020 Secção "Cibersegurança" IGC 2020
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão	Secção "Gestão dos riscos - Risco operacional e reputacional - Tecnológico" IGC 2020 Secção "Contexto e perspetivas 2021 - Contexto social, tecnológico e competitivo" IGC 2020 Secção "Cibersegurança" IGC 2020
GRI 418: Privacidade do cliente		
GRI 418: Privacidade do cliente	418-1 Reclamações fundamentadas relativas a violações de privacidade do cliente e perda de dados do cliente	Em 2020 não foram concluídos quaisquer procedimentos de montante significativo relativos a este tema, nem foram recebidas quaisquer sanções com montantes significativos.

GRI, índice de conteúdos

Relatório de Informação Não Financeira
Tabela de Conteúdos Lei 11/2018 sobre informação não financeira e diversidade e GRI

Padrão GRI	Conteúdo GRI	Secção ou subsecção do índice do IGC 2020 / Referência / Resposta direta
Tema material: Solidez do balanço e rentabilidade		
GRI 103: Abordagem de Gestão	103-1 Explicação do tema material e a sua Cobertura	Secção "Gestão do risco - Riscos do modelo de negócio" IGC 2020 Secção "Atingir uma rentabilidade atrativa, mantendo entretanto a solidez financeira" IGC 2020
	103-2 A abordagem de gestão e as suas componentes	Secção "Gestão do risco - Riscos do modelo de negócio" IGC 2020 Secção "Atingir uma rentabilidade atrativa, mantendo entretanto a solidez financeira" IGC 2020
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão	Secção "Atingir uma rentabilidade atrativa, mantendo entretanto a solidez financeira" IGC 2020
GRI 201: Desempenho económico		
GRI 201: Desempenho económico	201-1 Valor económico direto gerado e distribuído	Secção "CaixaBank em 2020 - Indicadores fundamentais e impacto na sociedade" IGC 2020 Secção "Transparência fiscal - Impostos geridos pelo Grupo CaixaBank e montante" IGC 2020
	201-2 Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades resultantes das alterações dimáticas	Secção "Estratégia ambiental" IGC 2020
	201-3 Obrigações do plano de benefícios definido e outros planos de reforma	Nota 23.1 CAC 2020
	201-4 Assistência financeira recebida do governo	Anexo 6.F CAC 2020
GRI 203: Impactos económicos indiretos		
GRI 203: Impactos económicos indiretos	203-1 Investimentos em infraestruturas e serviços apoiados	Secção "CaixaBank em 2020 - Indicadores fundamentais e impacto na sociedade" IGC 2020 Secção "Indusão financeira" IGC 2020
	203-2 Impactos económicos indiretos significativos	Secção "CaixaBank em 2020 - Indicadores fundamentais e impacto na sociedade" IGC 2020 Secção "Indusão financeira" IGC 2020 Secção "Estratégia ambiental - Incentivar o negócio sustentável" IGC 2020

CaixaBank

GRI, índice de conteúdos

Padrão GRI	Conteúdo GRI	Secção ou subsecção do índice do IGC 2020 / Referência / Resposta direta
GRI 204: Práticas de aquisição		
GRI 204: Práticas de aquisição	204-1 Proporção das despesa com fornecedores locais	Secção "Diálogo com os Grupos de Interesse - Fornecedores - Compras empresariais" IGC 2020
Tema material: Visão a longo prazo e antecipação às mudanças		
GRI 103: Abordagem de Gestão	103-1 Explicação do tema material e a sua cobertura	Secção "Contexto e perspetivas 2021" IGC 2020
	103-2 A abordagem de gestão e as suas componentes	Secção "Contexto e perspetivas 2021" IGC 2020 Secção "Gestão do Risco" IGC 2020
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão	Secção "Contexto e perspetivas 2021" IGC 2020
Tema material: Conduta íntegra, responsável e sustentável		
GRI 103: Abordagem de Gestão	103-1 Explicação do tema material e a sua Cobertura	Secção "Gestão do risco - Risco operacional e reputacional - Conduta e conformidade / Reputacional" IGC 2020 Secção "Ética e integridade" IGC 2020
	103-2 A abordagem de gestão e as suas componentes	Secção "Ética e integridade" IGC 2020
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão	Secção "Ética e integridade" IGC 2020
GRI 205: Anticorrupção		
GRI 205: Anticorrupção	205-1 Operações avaliadas para os riscos relacionados com a corrupção	Secção "Gestão do risco - Risco operacional e reputacional - Conduta e conformidade" IGC 2020 Secção "Canal de consultas e denúncias" IGC 2020
	205-2 Comunicação e formação sobre políticas e procedimentos anticorrupção	Secção "Ética e integridade - Medidas para reforçar o cumprimento das políticas" IGC 2020
	205-3 Casos de corrupção confirmados e medidas tomadas	Secção "Canal de consultas e denúncias" IGC 2020
GRI 206: Concorrência desleal		
GRI 206: Concorrência desleal	206-1 Ações jurídicas relacionadas com a concorrência desleal e as práticas monopolistas e contra a livre concorrência	A 14 de fevereiro de 2019, foi publicada no website do regulador da concorrência uma sanção imposta, que não é definitiva. Atualmente está a ser objeto de um recurso contencioso administrativo, sem prejuízo do pagamento integral da sanção. Excetuando este processo, durante 2020 não houve outros procedimentos legais relevantes desta natureza.

GRI, índice de conteúdos

Padrão GRI	Conteúdo GRI	Secção ou subsecção do índice do IGC 2020 / Referência / Resposta direta
GRI 207: Impostos		
GRI 207: Impostos	207-1 Abordagem fiscal	Secção "Transparência fiscal" IGC 2020
	207-2 Governança, controlo e gestão de riscos fiscais	Apartado "Transparência fiscal" IGC 2020
	Participação dos grupos de interesse e gestão das consultas relacionadas com impostos	Secção "Transparência fiscal" IGC 2020
	207-3 Relatório por país	Secção "Transparência fiscal" IGC 2020
GRI 412: Avaliação dos direitos humanos		
GRI 412: Avaliação dos direitos humanos	412-1 Operações submetidas a revisões ou avaliações de impacto sobre os direitos humanos	Secção "Ética e integridade - Diligência devida e avaliação nos Direitos Humanos" IGC 2020
	412-2 Formação dos funcionários nas políticas ou procedimentos sobre os direitos humanos	Secção "Ética e integridade" IGC 2020
	412-3 Acordos e contratos de investimento significativos com cláusulas de direitos humanos ou submetidos a um avaliação de direitos humanos	Secção "Diálogo com Grupos de Interesse - Fornecedores" IGC 2020
GRI 415: Política pública		
GRI 415: Política pública	415-1 Contribuições a partidos e/ou representantes políticos	Secção "Ética e integridade" IGC 2020 Secção "Contexto e perspetivas 2021 - Contexto regulamentar" IGC 2020
Tema material: Gestão ativa dos riscos financeiros e não financeiros		
GRI 103: Abordagem de Gestão	103-1 Explicação do tema material e a sua cobertura	Secção "Gestão do risco" IGC 2020
	103-2 A abordagem de gestão e as suas componentes	Secção "Gestão do risco" IGC 2020 Nota 3 CAC 2019
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão	Secção "Gestão do risco" IGC 2020 Nota 3 CAC 2020

CaixaBank

GRI, índice de conteúdos

Padrão GRI	Conteúdo GRI Tema	Secção ou subsecção do índice do IGC 2020 / Referência / Resposta direta
Tema material: Conformidade e adaptação ao quadro regulamentar		
GRI 103: Abordagem de Gestão	103-1 Explicação do tema material e a sua cobertura	Secção "Gestão do risco - Risco Operacional e Reputacional - Legal/ Regulamentar" IGC 2020
	103-2 A Abordagem de gestão e as suas componentes	Secção "Gestão do risco - Risco Operacional e Reputacional - Legal/ Regulamentar" IGC 2020
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão	Secção "Gestão do risco - Risco Operacional e Reputacional - Legal/ Regulamentar" IGC 2020
GRI 419: Cumprimento sócio-económico		
GRI 419: Cumprimento sócio-económico	419-1 Incumprimento das leis e normas nos âmbitos sociais e económicos	Nota 23.3 CAC. Não houve nenhum incumprimento resultante numa sanção que superasse o limite considerado significativo para a sua comunicação no âmbito do GRI (>50 M€).
Tema material: Garantir a eficácia operacional e continuidade do negócio		
GRI 103: Abordagem de Gestão	103-1 Explicação do tema material e a sua Cobertura	Secção "Gestão do risco - Riscos operacionais e reputacionais" IGC 2020
	103-2 A abordagem de gestão e as suas componentes	Secção "Gestão do risco - Riscos operacionais e reputacionais" IGC 2020
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão	Secção "Gestão do risco - Riscos operacionais e reputacionais" IGC 2020 Secção "Covid-19: resposta de CaixaBank à emergência e contribuição na recuperação" IGC 2020
Tema material: Difusão de informação compreensível e transparente		
GRI 103: Abordagem de Gestão	103-1 Explicação do tema material e a sua Cobertura	Secção "Comercialização e comunicação responsáveis" IGC 2019 Secção "Gestão do risco - Risco operacional e reputacional - Fiabilidade da informação" IGC 2020
	103-2 A abordagem de gestão e as suas componentes	Secção "Comercialização e comunicação responsáveis" IGC 2019 Secção "Gestão do risco - Risco operacional e reputacional - Fiabilidade da informação" IGC 2020
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão	Secção "Comercialização e comunicação responsáveis" IGC 2019 Secção "Gestão do risco - Risco operacional e reputacional - Fiabilidade da informação" IGC 2020

GRI, índice de conteúdos

Padrão GRI	Conteúdo GRI	Secção ou subsecção do índice do IGC 2020 / Referência / Resposta direta
GRI 417: Marketing e rotulagem		
GRI 417: Marketing e rotulagem	417-1 Requisitos para a informação e rotulagem dos produtos e serviços	Secção "Marketing e comunicação responsáveis" IGC 2020 Secção "Gestão do risco - Risco operacional e reputacional - Fiabilidade da informação" IGC 2020
	417-2 Casos de incumprimento relacionados com a informação e a rotulagem de produtos e serviços	Durante o ano de 2020, não se produziram incumprimentos que tenham causado sanções firmes significativas por este motivo, para além dos aspetos descritos no padrão 419-1.
	417-3 Casos de incumprimento relacionados com as comunicações de marketing	Durante o ano de 2020, não se produziram incumprimentos que tenham causado sanções firmes significativas por este motivo, para além dos aspetos descritos no padrão 419-1.
Tema material: Boas práticas de governação corporativa		
GRI 103: Abordagem de Gestão	103-1 Explicação do tema material e a sua Cobertura	Secção "Melhores práticas para a Boa Governação" IGC 2020
	103-2 A abordagem de gestão e as suas componentes	Secção "Melhores práticas para a Boa Governação" IGC 2020
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão	Secção "Melhores práticas para a Boa Governação" IGC 2020
Tema material: Marketing responsável e adaptada às necessidades dos clientes		
GRI 103: Abordagem de Gestão	103-1 Explicação do tema material e a sua Cobertura	Secção "Marketing e comunicação responsáveis" IGC 2020
	103-2 A abordagem de gestão e as suas componentes	Secção "Marketing e comunicação responsáveis" IGC 2020
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão	Secção "Marketing e comunicação responsáveis" IGC 2020
Tema material: Serviço próximo e aconselhamento especializado		
GRI 103: Abordagem de Gestão	103-1 Explicação do tema material e a sua Cobertura	Secção "Modelo de negócio" IGC 2020 Secção "Experiência do cliente e qualidade" IGC 2020 Secção "Indusão Financeira - Banco próximo e acessível" IGC 2020
	103-2 A abordagem de gestão e as suas componentes	Secção "Modelo de negócio" IGC 2020 Secção "Experiência do cliente e qualidade" IGC 2020 Secção "Indusão Financeira - Banco próxima e acessível" IGC 2020
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão	Secção "Modelo de negócio" IGC 2020 Secção "Experiência do cliente e qualidade" IGC 2020 Secção "Indusão Financeira - Banco próximo e acessível" IGC 2020

553

GRI, índice de conteúdos

Padrão GRI	Conteúdo GRI	Secção ou subsecção do índice do IGC 2020 / Referência / Resposta direta
Tema material: Segurança: saúde e bem-estar dos funcionários		
GRI 103: Abordagem de Gestão	103-1 Explicação do tema material e a sua Cobertura	Secção "Experiência do funcionário" IGC 2020 Secção "Covid-19: resposta de CaixaBank à emergência e contribuição na recuperação - Responsabilidade com as pessoas que compõem CaixaBank" IGC 2020
	103-2 A abordagem de gestão e as suas componentes	Secção "Experiência do funcionário" IGC 2020 Secção "Covid-19: resposta de CaixaBank à emergência e contribuição na recuperação - Responsabilidade com as pessoas que compõem CaixaBank" IGC 2020
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão	Secção "Experiência do funcionário" IGC 2020 Secção "Covid-19: resposta de CaixaBank à emergência e contribuição na recuperação - Responsabilidade com as pessoas que compõem CaixaBank" IGC 2020
GRI 403: Saúde e segurança no trabalho		
GRI 403: Saúde e segurança no trabalho	403-1 Abordagem de gestão do sistema de saúde e segurança	Secção "Experiência do funcionário - Fomento do bem-estar num ambiente saudável e sustentável" IGC 2020
	403-2 Identificação e avaliação dos riscos e investigação dos incidentes	Secção "Experiência do funcionário - Fomento do bem-estar num ambiente saudável e sustentável" IGC 2020
	403-3 Serviços de saúde laboral	Secção "Experiência do funcionário - Fomento do bem-estar num ambiente saudável e sustentável" IGC 2020
	403-4 Participação, consulta e comunicação com os trabalhadores sobre a saúde e segurança no trabalho	Secção "Experiência do funcionário - Fomento do bem-estar num ambiente saudável e sustentável" IGC 2020
	403-5 Formação dos trabalhadores em saúde e segurança no trabalho	Secção "Experiência do funcionário - Fomento do bem-estar num ambiente saudável e sustentável" IGC 2020
	403-6 Promoção da saúde dos trabalhadores	Secção "Experiência do funcionário - Fomento do bem-estar num ambiente saudável e sustentável" IGC 2020
	403-7 Prevenção e mitigação dos impactos na saúde e na segurança no trabalho diretamente relacionados com as relações laborais	Secção "Experiência do funcionário - Fomento do bem-estar num ambiente saudável e sustentável" IGC 2020

CaixaBank

GRI, índice de conteúdos

Padrão GRI	Conteúdo GRI	Secção ou subsecção do índice do IGC 2020 / Referência / Resposta direta
	403-8 Trabalhadores cobertos por um sistema de saúde e segurança no trabalho	Secção "Experiência do funcionário - Fomento do bem-estar num ambiente saudável e sustentável" IGC 2020
GRI 403: Saúde e segurança no trabalho	403-9 Acidentes relacionados com o trabalho	Secção "Experiência do funcionário - Fomento do bem-estar num ambiente saudável e sustentável - Ambiente laboral em números" IGC 2020
	403-10 Doenças relacionadas com o trabalho	As atividades de CaixaBank não causam aos seus funcionários o desenvolvimento de nenhuma das doenças profissionais catalogadas.
Tema material: Gestão de talento e desenvolvimento profissional		
	103-1 Explicação do tema material e a sua Cobertura	Secção "Desenvolvimento profissional e compensação" IGC 2020
GRI 103: Abordagem de gestão	103-2 A abordagem de gestão e as suas componentes	Secção "Desenvolvimento profissional e compensação" IGC 2020
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão	Secção "Desenvolvimento profissional e compensação" IGC 2020
GRI 401: Emprego		
	401-1 Novas contratações de funcionários e rotação de trabalhadores	Secção "Diversidade e igualdade de oportunidades - A diversidade de género em números" IGC 2020
GRI 401: Emprego	401-2 Benefícios para os funcionários a tempo inteiro que não são concedidos aos funcionários a tempo parcial ou temporário	Em termos gerais, não existem diferenças no usufruto dos benefícios sociais baseado no tipo de contrato do funcionário, se bem que é verdade que alguns deles necessitam de determinados requisitos que, em caso de incumprimento, não permitiriam o acesso aos mesmos.
	401-3 Permissão parental	Secção "Experiência do funcionário - Plano de igualdade" IGC 2020
GRI 402: Relações trabalhador-empresa		
GRI 402: Relações trabalhador-empresa	402-1 Períodos mínimos de pré-aviso para alterações operacionais	No decurso do ano financeiro de 2020 foram respeitadas os prazos estabelecidos na regulamentação laboral em vigor para os diferentes casos
GRI 404: Formação e ensino		
	404-1 Média de horas de formação por ano por funcionário	Secção "Desenvolvimento profissional e compensação - Formação contínua" IGC 2020
GRI 404: Formação e ensino	404-2 Programas para melhorar as capacidades dos funcionários e programas de ajuda na transição	Secção "Desenvolvimento profissional e compensação" IGC 2020
	404-3 Percentagem de funcionários que recebem avaliações periódicas de desempenho e desenvolvimento profissional	Secção "Desenvolvimento profissional e compensação" IGC 2020

CaixaBank

GRI, índice de conteúdos

Padrão GRI	Conteúdo GRI	Secção ou subsecção do índice do IGC 2020 / Referência / Resposta direta
Tema material: Desenvolvimento tecnológico responsável e tratamento ético da informação		
GRI 103: Abordagem de Gestão	103-1 Explicação do tema material e a sua Cobertura	Secção "Gestão do risco - Risco operacional e reputacional - Conduta" IGC 2020 Secção "Contexto e perspetivas 2021 - Contexto social, tecnológico e competitivo" IGC 2020
	103-2 A abordagem de gestão e as suas componentes	Secção "Gestão do risco - Risco operacional e reputacional - Conduta" IGC 2020 Secção "Contexto e perspetivas 2021 - Contexto social, tecnológico e competitivo" IGC 2020
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão	Secção "Gestão do risco - Risco operacional e reputacional - Conduta" Secção "Contexto e perspetivas 2021 - Contexto social, tecnológico e competitivo" IGC 2020
Tema material: Soluções para clientes com dificuldades económicas e Investimento com impacto social e microfinanças		
GRI 103: Abordagem de Gestão	103-1 Explicações do tema material e a sua Cobertura	Secção "Indusão financeira" IGC 2020
	103-2 A abordagem de gestão e as suas componentes	Secção "Indusão financeira" IGC 2020
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão	Secção "Indusão financeira" IGC 2020
Tema material: Diversidade: igualdade e conciliação		
GRI 103: Abordagem de Gestão	103-1 Explicação do tema material e a sua Cobertura	Secção "Diversidade e igualdade de oportunidades" IGC 2020
	103-2 A abordagem de gestão e as suas componentes	Secção "Diversidade e igualdade de oportunidades" IGC 2020
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão	Secção "Diversidade e igualdade de oportunidades" IGC 2020
GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades		
GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades	405-1 Diversidade nos órgãos de governo e funcionários	Secção "Governação Corporativa - A Administração - Diversidade Conselho de Administração" IGC 2020 Secção "Diversidade e igualdade de oportunidades" IGC 2020
	405-2 Rácio entre o salário base e a remuneração das mulheres e dos homens	Secção "Diversidade e igualdade de oportunidades - A diversidade de género em números" IGC 2020

GRI, índice de conteúdos

Padrão GRI	Conteúdo GRI	Secção ou subsecção do índice do IGC 2020 / Referência / Resposta direta
Tema material: Colaboração com o Trabalho Social Descentralizado e promoção das atividades da Fundação Bancaria "la Caixa"		
GRI 103: Abordagem de Gestão	103-1 Explicação do tema material e a sua Cobertura	Secção "Ação social e voluntariado " IGC 2020
	103-2 A abordagem de gestão e as suas componentes	Secção "Ação social e voluntariado " IGC 2020
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão	Secção "Ação social e voluntariado " IGC 2020
GRI 413: Comunidades locais		
GRI 103: Abordagem de Gestão	413-1 Operações com participação da comunidade local, avaliações do impacto e programas de desenvolvimento	Secção "Indusão financeira" IGC 2020 Secção "Ação social e voluntariado " IGC 2020
	413-2 Operações com impactos negativos significativos – reais ou potenciais – nas comunidades locais	Secção "Indusão financeira" IGC 2020 Secção "Ação social e voluntariado" IGC 2020
Tema material: Inovação tecnológica e desenvolvimento responsável de novos produtos e serviços / Desenvolvimento de canais de atendimento digitais e à distância		
GRI 103: Abordagem de Gestão	103-1 Explicação do tema material e a sua Cobertura	Secção "Contexto e perspetivas 2021 - Contexto social, tecnológico e competitivo" IGC 2020 Secção "Gestão do risco - Risco operacional e reputacional - Tecnológico" IGC 2020 Secção "Soluções aos clientes - Evolução constante da rede de distribuição omnicanal" IGC 2020
	103-2 A abordagem de gestão e as suas componentes	Secção "Contexto e perspetivas 2021 - Contexto social, tecnológico e competitivo" IGC 2020 Secção "Gestão do risco - Risco operacional e reputacional - Tecnológico" IGC 2020 Secção "Soluções aos clientes - Evolução constante da rede de distribuição omnicanal" IGC 2020
	103-3 Avaliação da abordagem da gestão	Secção "Contexto e perspetivas 2021 - Contexto social, tecnológico e competitivo" IGC 2020 Secção "Gestão do risco - Risco operacional e reputacional - Tecnológico" IGC 2020 Secção "Soluções aos clientes - Evolução constante da rede de distribuição omnicanal" IGC 2020

GRI, índice de conteúdos

Padrão GRI	Conteúdo GRI	Secção ou subsecção do índice do IGC 2020 / Referência / Resposta direta
Tema material: Gestão dos riscos resultantes das alterações dimáticas e ambientais		
GRI 103: Abordagem de Gestão	103-1 Explicação do tema material e a sua Cobertura	Secção "Estratégia ambiental - Gerir os riscos ambientais e os resultados das alterações dimáticas/ Incentivar o negócio sustentável" IGC 2020 Secção "Contexto e perspetivas 2021 - Contexto social, tecnológico e competitivo" IGC 2020
	103-2 A abordagem de gestão e as suas componentes	Secção "Estratégia ambiental - Gerir os riscos ambientais e os resultados das alterações dimáticas/ Incentivar o negócio sustentável" IGC 2020 Secção "Contexto e perspetivas 2021 - Contexto social, tecnológico e competitivo" IGC 2020
	103-3 Avaliação da abordagem da gestão	Secção "Estratégia ambiental - Gerir os riscos ambientais e os resultados das alterações climáticas/ Incentivar o negócio sustentável" IGC 2020 Secção "Contexto e perspetivas 2021 - Contexto social, tecnológico e competitivo" IGC 2020
GRI 307: Cumprimento ambiental		
GRI 307: Cumprimento ambiental	307-1 Incumprimento da legislação e regulamentos ambientais	Nota 42.1 CAC 2020

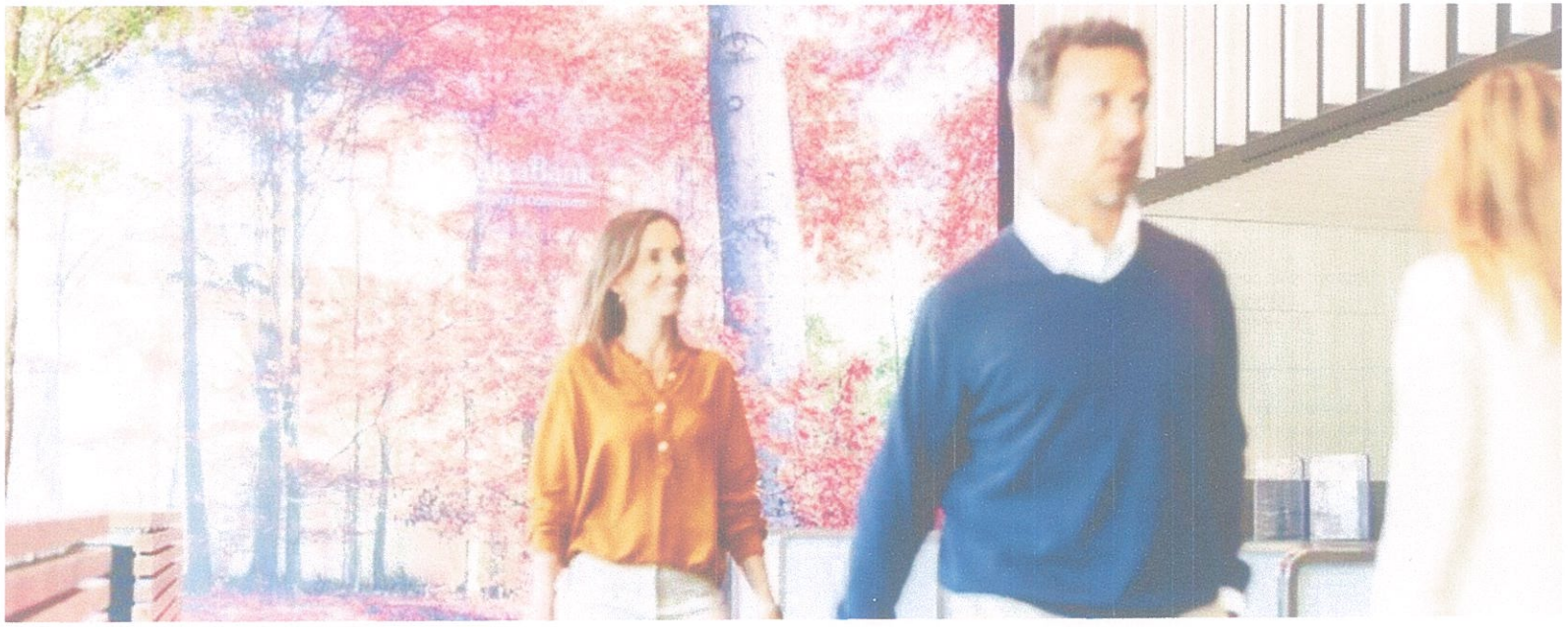
UNEP FI, Princípios de Banca Responsável das Nações Unidas

A 22 de setembro de 2019, o CaixaBank ratificou a sua adesão aos Princípios de Banca Responsável das Nações Unidas, promovidos pelo UNEP FI, o programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente e o setor financeiro. A assinatura e o cumprimento dos Princípios estão alinhados com o compromisso de "Ser uma referência na gestão responsável e compromisso com a sociedade", linha estratégica estabelecida no Plano Estratégico da Entidade 2019-2021.

Os objetivos dos Princípios de Banca Responsável são:

- Estabelecer um quadro para finanças sustentáveis do século XXI.
- Alinhar a indústria bancária com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável e o Acordo de Paris.
- Permitir que os bancos demonstrem e comuniquem a sua contribuição à sociedade.
- Promover a vinculação com os clientes, o estabelecimento de objetivos concretos e a transparência através de relatórios públicos.

Assinar os Princípios implica o alinhamento da estratégia e gestão com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável e o Acordo de Paris, estabelecer objetivos e informar anualmente os progressos do seu cumprimento. O grau de progresso em relação ao cumprimento dos Princípios de Banca Responsável é reportada a seguir.



UNEP FI, Princípios de Banca Responsável das Nações Unidas

Princípios Banca Responsável	Requisitos dos Relatórios e Avaliação	Resumo de alto nível da resposta do banco	Referência(s) e link(s) das respostas e informações relevantes completas do banco
1. ALINHAMENTO Alinharemos a nossa estratégia comercial para sermos coerentes e contribuir para as necessidades das pessoas e dos objetivos da sociedade, tal como expresso nos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, o Acordo de Paris e os quadros nacionais e regionais relevantes.	1.1 ***Descrever*** (alto nível) o modelo de negócio do banco, incluindo os principais segmentos de clientes atendidos, os tipos de produtos e serviços fornecidos, os principais setores e tipos de atividades e, quando aplicável, as tecnologias financiadas nas principais áreas territoriais onde o banco opera ou proporciona produtos e serviços.	O CaixaBank é um grupo financeiro com um modelo de banca universal socialmente responsável com visão a longo prazo, baseada na qualidade, proximidade e especialização, oferecendo uma proposta de valor de produtos e serviços adaptada para cada segmento. O Grupo opera principalmente em Espanha e, através da BPI, em Portugal. O CaixaBank dispõe de uma taxa de penetração de 30,9% dos clientes particulares em Espanha. É líder na banca online, com uma taxa de penetração de 34,4% entre os clientes digitais em Espanha. Igualmente, através de MicroBank, o banco social do Grupo, é uma referência na inclusão financeira através de microcréditos e outros financiamentos com impacto social. A atividade do negócio de seguros é desenvolvida através de VidaCaixa, a companhia de seguros líder em Espanha, e conta com CaixaBank Asset Management, a empresa de gestão de ativos do Grupo, com uma quota de mercado de 17,5% em fundos de investimento em Espanha.	Secção "Modelo de negócio" Relatório Consolidado de Gestão 2020 (IGC 2020)
	1.2 ***Descrever*** como o banco alinhou ou planeia alinhar a sua estratégia para ser coerente com os objetivos da sociedade e contribuir, tal como expresso nos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), o Acordo de Paris e os quadros nacionais e regionais relevantes.	O CaixaBank tem como missão "contribuir para o bem-estar financeiro dos seus clientes e para o progresso da sociedade". De maneira coerente, o seu Plano Estratégico 2019-2021 inclui como uma das suas cinco linhas prioritárias "Ser uma referência na gestão responsável e compromisso com a sociedade". Para avançar nesta linha, a entidade conta com um Plano de Responsabilidade Corporativa. Neste quadro, o banco trabalha para contribuir para a execução de todos os ODS, tanto de forma direta, através da sua atividade e das suas filiais (como MicroBank, o banco social dedicado às microfinanças e finanças com impacto social) como através de alianças estratégicas com entidades como a Fundação Bancária "la Caixa" Neste sentido, o CaixaBank dá especial atenção em quatro ODS prioritários (ODS1, ODS8, ODS12 e ODS17), que estão interrelacionados com os restantes objetivos, com medidas específicas para contribuir para o cumprimento dos objetivos em todos eles. Adicionalmente, é assinante do *Collective Commitment to Climate Action* e, como tal, comprometeu-se a alinhar a sua carteira com os objetivos dos Acordos de Paris. Neste sentido, a Entidade conta com um Roteiro 2019-2021 para implementar a Estratégia Ambiental e que contribuirá a cumprir com este compromisso.	Secção "Contribuição de CaixaBank à Agenda 2030 - Objetivos de Desenvolvimento Sustentável" Relatório Socioeconómico e Contribuição aos ODS 2020 de CaixaBank (https://www.caixabank.com/es/sobre-nosotros/publicaciones.html) Secção "Estratégia ambiental" IGC 2020

UNEP FI, Princípios de Banca Responsável das Nações Unidas

2. IMPACTO E ESTABELECIMENTO DE OBJETIVOS

Seguiremos aumentando continuamente os nossos impactos positivos ao mesmo tempo que reduzimos os impactos negativos e geramos os riscos para as pessoas e o meio ambiente resultante das nossas atividades, produtos e serviços. Para tal, estabeleceremos e publicaremos objetivos onde podemos ter os impactos mais significativos.

Princípios Banca Responsável	Requisitos dos Relatórios e Avaliação	Resumo de alto nível da resposta do banco	Referência(s) e link(s) das respostas e informações relevantes completas do banco
	2.1 Análise do impacto ***Demonstrar*** que o banco identificou as áreas onde tem os seus impactos positivos e negativos mais significativos (potenciais) através de uma análise do impacto que cumpra com os seguintes elementos: a) Âmbito: As áreas de negócio principais do banco, os produtos e serviços nas principais áreas territoriais onde o banco opera descrito no ponto 1.1., foram considerados para o âmbito da análise. b) Exposição: Ao identificar as suas áreas de impacto mais significativo, o banco considerou onde se encontra o seu negócio principal e as suas principais atividades em termos de setor, tecnologia e geografia. c) Contexto e Relevância: O banco considerou os desafios e prioridades mais relevantes relacionados com o desenvolvimento sustentável nos países e regiões em que opera. d) Magnitude e intensidade e relevância do impacto: Ao identificar as suas áreas de impacto mais significativas, o banco considerou a magnitude e intensidade e relevância dos (potenciais) impactos sociais, económicos e ambientais resultantes das atividades do banco e da provisão de produtos e serviços. ***Demonstrar*** que, baseando-se nesta análise, o banco: > Identificou e divulgou as suas áreas de impacto positivo e negativo mais significativos (potenciais). > Identificou oportunidades estratégicas de negócio em relação ao aumento de impactos positivos e a redução dos impactos negativos.	O CaixaBank identificou 5 áreas onde centrar as suas prioridades estratégicas no âmbito da gestão responsável: integridade, transparência e diversidade; governação; meio ambiente; inclusão financeira e ação social. Estas prioridades, identificadas através de um estudo de contexto, uma análise de impactos segundo a atividade e presença geográfica da entidade e um processo de debate interno, são recolhidas no Plano de Banca Socialmente Responsável aprovado pelo Conselho de Administração. Igualmente, o CaixaBank realiza anualmente uma análise de materialidade com o objetivo de identificar as questões financeiras, económicas, sociais e ambientais prioritárias para os seus intervenientes e o seu negócio. Esta análise, baseada em múltiplas fontes externas e internas, serve para detetar novas prioridades ou mudanças nas prioridades existentes como, por exemplo, as resultantes da crise sanitária e económica provocada pela Covid-19 Em 2020 utilizou-se uma lista mais extensa de questões relevantes com o objetivo de obter uma priorização mais exaustiva dos assuntos.	Secção "Modelo de Negócio" IGC 2020 Secção "Materialidade" 2020 Secção "Ser uma referência na gestão responsável e compromisso com a sociedade" IGC 2020

Fornecer a conclusão/declaração do banco se este cumpriu os requisitos relacionados com a Análise de Impacto.

O CaixaBank dispõe de diversos mecanismos de análise do ambiente, envolvimento com os grupos de interesse (clientes, investidores e acionistas, funcionários, reguladores, etc.) e ferramentas de trabalho transversais internas que permitem identificar e atualizar as suas prioridades de sustentabilidade a partir dos potenciais impactos positivos e negativos no ambiente. Mais concretamente, o desenvolvimento do Plano de Banca Socialmente Responsável, a análise de materialidade, a relação com os grupos de interesse e a participação em iniciativas globais e setoriais. Como exemplo, destaca-se a participação no grupo de trabalho promovido pela UNEPFI para o desenvolvimento e aplicação da *Impact Analysis tool*, uma ferramenta para medir o impacto da atividade.

CaixaBank

UNEP FI, Princípios de Banca Responsável das Nações Unidas

2. IMPACTO E ESTABELECIMENTO DE OBJETIVOS

Seguiremos aumentando continuamente os nossos impactos positivos ao mesmo tempo que reduzimos os impactos negativos e gerimos os riscos para as pessoas e o meio ambiente resultante das nossas atividades, produtos e serviços. Para tal, estabeleceremos e publicaremos objetivos onde podemos ter os impactos mais significativos.

Princípios Banca Responsável	Requisitos dos Relatórios e Avaliação	Resumo de alto nível da resposta do banco	Referência(s) e link(s) das respostas e informações relevantes completas do banco
	2.2 Estabelecimento de objetivos		
	Demonstrar que o banco estabeleceu e publicou um mínimo de dois objetivos **E**specíficos, **M**ensuráveis (podem ser qualitativos ou quantitativos), **A**lcançáveis, **R**elevantes e **T**emporais (SMART, pela sua sigla em inglês), que abordam pelo menos duas das áreas de impacto mais significativas identificadas, resultantes das atividades do banco e do fornecimento de produtos e serviços.	CaixaBank tem metas para 2021 refletidas no Plano Estratégico para o Período 2019-2021 que refletem o seu compromisso de ser um paradigma na banca socialmente responsável e de contribuir para os ODS. **Objetivos sociais, de inclusão e de governação para 2021:** o banco dispõe de programas e iniciativas específicas que lhe permitem avançar na execução dos objetivos, como Wengage para promover a diversidade; MicroBank, um banco social especializado em microfinanças ou o programa de voluntariado corporativo. Entre os objetivos, destacam-se: > 2.181 milhões de euros em volume de novos microcréditos concedidos (período 2019-2021) – ODS 1, 8 e 12 > Manter a indusão de CaixaBank no índice DJSI > 43% de mulheres em cargos de direção até 2021 – ODS 5 **Objetivos ligados a finanças sustentáveis e alterações climáticas:** CaixaBank conta com um Plano de Gestão Ambiental e um Roteiro 2019-2021 para aplicar a estratégia ambiental, com objetivos como: > 34% de redução das emissões de CO_2 (2021 vs. 2015) – ODS 12 > 100% emissões compensadas - ODS 12, 13 > 15% de poupança no consumo de energia (2021 vs. 2015) – ODS 12 > Emissão de 1.500 M€ em obrigações sociais, verdes ou sustentáveis ligados aos ODS (período 2019-2021) – ODS 8, 1, 12, 13, 15 > Publicação dos objetivos de alinhamento da carteira de crédito do banco com os objetivos dos Acordos de Paris em Q42022 – ODS 12, 13	Secção "Incentivar uma cultura centrada nas pessoas, ágil e colaborativa" IGC 2020 Secção "Ser uma referência na gestão responsável e compromisso com a sociedade" IGC 2020 Secção "Oferecer a melhor experiência ao cliente" IGC 2020

Fornecer a conclusão/declaração do banco se este cumpriu os requisitos relacionados com a Análise de Impacto.

CaixaBank definiu objetivos de sustentabilidade no seu Plano Estratégico 2019-2021, no Plano de Banca Socialmente Responsável e nos programas derivados do mesmo. Estes objetivos referem-se às áreas de trabalho prioritário definidas pela entidade e são monitorizadas para avaliar o seu grau de cumprimento e revistos periodicamente para assegurar a sua relevância.

UNEP FI, Princípios de Banca Responsável das Nações Unidas

Princípios Banca Responsável	Requisitos dos Relatórios e Avaliação	Resumo de alto nível da resposta do banco	Referência(s) e link(s) das respostas e informações relevantes completas do banco
2. IMPACTO E ESTABELECIMENTO DE OBJETIVOS Seguiremos aumentando continuamente os nossos impactos positivos ao mesmo tempo que reduzimos os impactos negativos e gerimos os riscos para as pessoas e o meio ambiente resultante das nossas atividades, produtos e serviços. Para tal, estabeleceremos e publicaremos objetivos onde podemos ter os impactos mais significativos.	2.3 Planos para a Implementação e a Monitorização dos Objetivos *Demonstrar* que o banco definiu ações e marcos para cumprir com os objetivos estabelecidos. *Demonstrar* que o banco implementou os meios para medir e monitorizar o seu progresso em relação aos objetivos estabelecidos. As definições dos indicadores cruciais de desempenho, qualquer mudança nestas definições e qualquer modificação das linhas de partida devem ser transparentes.	O seguimento e monitorização dos programas e objetivos estabelecidos corresponde aos órgãos de governação e comités derivados definidos pelo banco. Mais concretamente, ao Comité de Responsabilidade Corporativa e de Reputação (CRCR) e ao Comité de Gestão do Risco Ambiental, dois comités de primeiro nível que reportam ao Comité de Direção e, no primeiro caso, à Comissão de Nomeações delegada pelo Conselho de Administração. **Respeito dos objetivos sociais, de inclusão e governação:** > MicroBank, o banco social dedicado às microfinanças e às finanças com impacto social, definiu o seu próprio plano estratégico e conta com os seus próprios órgãos de governação. > CaixaBank conta com Wengage, um programa específico com objetivos e ações para impulsionar a diversidade tanto dentro como fora da Entidade e cujos avanços são monitorizados pelo Comité de Diversidade. > As equipas que coordenam os programas de ação social e voluntariado contam com planos de *engagement* com os funcionários e trabalham para detetar as necessidades sociais mais urgentes e as entidades a colaborar para contribuir para dar uma resposta. > A digitalização e a cibersegurança incluem-se entre as ações prioritárias para o banco, com equipas especializadas. **Relativamente aos objetivos relacionados com as finanças sustentáveis e o ambiente,** CaixaBank definiu uma Estratégia Ambiental que é impulsionada através de equipas especializadas e dois grandes planos de ação: > Roteiro 2019-2021 para implementar a Estratégia Ambiental. Este Roteiro procura promover negócios sustentáveis e avançar na gestão dos riscos ambientais e nos derivados das alterações climáticas. > Plano de Gestão Ambiental 2019-2021: redução do consumo de energia e compensação da pegada de carbono da Entidade. > Igualmente, tanto a VidaCaixa como a CaixaBank Asset Management contam com os seus próprios planos estratégicos para promover o investimento socialmente responsável.	Secção "Governação da Responsabilidade Corporativa" IGC 2020 Secção "Inclusão financeira - MicroBank" IGC 2020 Secção "Diversidade e igualdade de oportunidades" IGC 2020 Secção "Estratégia ambiental" IGC 2020 Secção "Ser uma referência na gestão responsável e compromisso com a sociedade" IGC 2020

Fornecer a conclusão/declaração do banco se este cumpriu os requisitos relacionados com os Planos para a Implementação e o Seguimento dos Objetivos.

O CaixaBank conta com procedimentos de monitorização e supervisão do Plano de Banca Socialmente Responsável, de modo a garantir o acompanhamento periódico das ações e objetivos estabelecidos - que são divulgados no Relatório Consolidado de Gestão, e são verificados de forma externa e independente- e para introduzir medidas corretivas em caso de desvios. Igualmente, os planos são revistos periodicamente por equipas transversais para garantir a sua vigência e relevância. Finalmente, a entidade conta com um modelo de três linhas de defesa, que lhe permite antecipar, identificar e gerir os riscos que enfrenta, incluindo os ASG, e favorecer a criação de valor sustentável.

563

CaixaBank

UNEP FI, Princípios de Banca Responsável das Nações Unidas

2. IMPACTO E ESTABELECIMENTO DE OBJETIVOS

Seguiremos aumentando continuamente os nossos impactos positivos ao mesmo tempo que reduzimos os impactos negativos e gerimos os riscos para as pessoas e o meio ambiente resultante das nossas atividades, produtos e serviços. Para tal, estabeleceremos e publicaremos objetivos onde podemos ter os impactos mais significativos.

Princípios Banca Responsável	Requisitos dos Relatórios e Avaliação	Resumo de alto nível da resposta do banco	Referência(s) e link(s) das respostas e informações relevantes completas do banco
	2.4 Progresso da Implementação dos Objetivos Para cada objetivo em separado: *Demonstrar* que o banco implementou as ações que definiu previamente para cumprir com o objetivo estabelecido. Ou explicar por que razão as ações não puderam ser implementadas ou necessitaram de ser alteradas e como o banco está a adaptar o seu plano para cumprir com o objetivo estabelecido. *Relatório* sobre o progresso do banco nos últimos 12 meses (até 18 meses no seu primeiro relatório depois de se ter tornado signatário) até à concretização de cada um dos objetivos estabelecidos e o impacto do seu progresso.	**Progresso nos aspetos sociais, de inclusão e governação (em 2020):** > 900 milhões de euros em microcréditos e outros financiamentos com impacto social através do MicroBank. > A inclusão do CaixaBank no índice DJSI foi renovada pelo nono ano consecutivo. > 94% escritórios acessíveis e 100% multibancos acessíveis (CaixaBank Espanha). > 41,6% de mulheres em cargos directivos (CaixaBank, S.A.) em 2020 e adesão à iniciativa Target Gender Equality, promovida pelo Acordo Mundial das Nações Unidas. > 18.710 profissionais certificados em formação obrigatória DMIF II (MIFID II). > Emissão de 1.000 milhões de euros na obrigação social Covid-19 e publicação do Relatório do Impacto da emissão inaugural da obrigação social ligada à ODS de 2019. > Mais de 50 milhões de euros investidos na segurança da informação. > Obtenção da certificação Bcorp pelo Imagin. Por outro lado, a crise provocada pela pandemia da Covid-19 impulsionou ações adicionais para apoiar os clientes e sociedade tais como: > Mais de 17.000 milhões de euros concedidos em moratórias > Mais de 13.000 milhões de euros na produção de créditos com garantia do Estado no âmbito da Covid-19. > Emissão de 200.000 cartões sociais. Relativamente ao ambiente e ao financiamento sustentável: > Redução de 23% nas emissões de CO_2e compensação 100% emissões calculadas. > Redução 7,4% do consumo de eletricidade em relação a 2019. > Emissão de uma obrigação verde ligada à ODS 7 (energia limpa) e ODS 9 (indústria, inovação e infraestrutura) por 1.000 milhões de euros.	Secção "Inclusão financeira" IGC 2020 Secção "Covid-19: resposta de CaixaBank à emergência e contribuição na recuperação" IGC 2020 Secção "Estratégia ambiental" IGC 2020 Secção "Ser uma referência na gestão responsável e compromisso com a sociedade" IGC 2020

564

UNEP FI, Princípios de Banca Responsável das Nações Unidas

Princípios Banca Responsável	Requisitos dos Relatórios e Avaliação	Resumo de alto nível da resposta do banco	Referência(s) e link(s) das respostas e informações relevantes completas do banco
2. IMPACTO E ESTABELECIMENTO DE OBJETIVOS Seguiremos aumentando continuamente os nossos impactos positivos ao mesmo tempo que reduzimos os impactos negativos e gerimos os riscos para as pessoas e o meio ambiente resultante das nossas atividades, produtos e serviços. Para tal, estabeleceremos e publicaremos objetivos onde podemos ter os impactos mais significativos	2.4 Progresso da Implementação dos Objetivos Para cada objetivo por separado: ***Demonstrar*** que o banco implementou as ações que definiu previamente para cumprir com o objetivo estabelecido. Ou explicar por que razão as ações não puderam ser implementadas ou necessitaram de ser alteradas e como o banco está a adaptar o seu plano para cumprir com o objetivo estabelecido. ***Relatório*** sobre o progresso do banco nos últimos 12 meses (até 18 meses no seu primeiro relatório depois de se ter tornado signatário) até à concretização de cada um dos objetivos estabelecidos e o impacto do seu progresso.	> Participação no financiamento de 39 projetos de energias renováveis com um montante de 3.163 milhões de euros. > Assinadas 32 operações de empréstimos referenciadas a variáveis de sustentabilidade por 2.997 milhões de euros. > Concessão de 788 empréstimos por 54 milhões de euros ligados às linhas de eco financiamento. > Renovação categoria liderança (A-) em CDP. > Adesão ao *Collective Commitment to Climate Action promovido* pela UNEPFI e ao Compromisso pelo Clima impulsionado pelo CECA e AEB > Adesão à *Green Recovery Call to Action*. > Primeira análise qualitativa do risco de transição climática a curto, médio e longo prazo (2025, 2030 e 2040) através da análise do setor energético, diferenciando entre petróleo e gás e eletricidade. > 88,2% (+2,9 pp em comparação com 2019) de investimentos que consideram critérios ASG de CaixaBank Asset Management. > Adesão aos Princípios de Garantia Sustentável (PSI) pela VidaCaixa. A pandemia, por outro lado, significou o replaneamento de algumas ações previstas para 2020 como a implementação de algumas medidas do Plano de mobilidade sustentável e de ***engagement*** presencial com os funcionários nos Serviços Corporativos (dada a situação de teletrabalho).	Secção "Inclusão financeira" IGC 2020 Secção "Covid-19: resposta de CaixaBank à emergência e contribuição na recuperação" IGC 2020 Secção "Estratégia ambiental" IGC 2020

Fornecer a conclusão/declaração do banco se este cumpriu os requisitos relacionados com os Planos para a Implementação e o Seguimento dos Objetivos.

Durante 2020, foram continuados os progressos no cumprimento dos objetivos estabelecidos no Plano Estratégico 2019-2021 e no Plano de Banca Socialmente Responsável, e novos objetivos para mitigar a consequências resultantes da pandemia Covid19 foram definidos. Igualmente, foi iniciado um processo de revisão do Plano de Banca Socialmente Responsável e dos seus programas para garantir a sua adaptação ao novo contexto socioeconómico e organizacional da entidade.

Relatório de Informação Não Financeira
Princípios da Banca Responsável UNEP FI

UNEP FI, Princípios de Banca Responsável das Nações Unidas

Princípios Banca Responsável	Requisitos dos Relatórios e Avaliação	Resumo de alto nível da resposta do banco	Referência(s) e link(s) das respostas e informações relevantes completas do banco
3. **CLIENTES** Trabalharemos de forma responsável com os nossos clientes para fomentar práticas sustentáveis e possibilitar atividades económicas que gerem prosperidade tanto para as gerações atuais como futuras.	3.1 ***Fornecer uma descrição geral*** das políticas e práticas que o banco tem implementadas ou pretende implementar para promover relações responsáveis com os seus clientes. Deve-se incluir informação de alto nível sobre os programas e ações implementados (ou planeados), a sua magnitude. quando seja possível, e os seus resultados.	A entidade conta com um Código Ético e de Princípios de Atuação e outras políticas responsáveis para promover atitudes de integridade e responsabilidade de todos os seus membros, incluindo, entre outras, a Política Anticorrupção, Política Corporativa de Sustentabilidade/Responsabilidade Social Corporativa, a Política Corporativa de Direitos Humanos, a Política de Gestão do Risco Ambiental e a Política Corporativa de relação com o setor da Defesa. Estas políticas são objeto de formação obrigatória e são revisadas com uma periodicidade mínima bianual. Em 2020, realizou-se um processo de diligência devida e *assessment* para avaliar o grau de cumprimento da Política Corporativa de Direitos Humanos, prévio à sua atualização em 2021. Por outro lado, a entidade conta com um Comité de Produto, responsável por analisar qualquer novo produto ou serviço que a entidade conceba e/ou comercialize, incluindo uma perspetiva de responsabilidade corporativa e ambiental. Este Comité analisou 246 produtos e serviços durante 2020. Adicionalmente, desde 2018 que CaixaBank está a desenvolver o Projeto de contratos transparentes para simplificar a linguagem dos documentos contratuais e pré-contratuais de produtos e serviços comercializados. De forma complementária, CaixaBank conta com o Plano de Cultura financeira com iniciativas de educação financeira destinadas a todo do tipo de público. Por outro lado, criaram-se novas equipas especializadas com o objetivo de impulsionar a uma economia mais sustentável e inclusiva. Destacam-se as equipas de finanças sustentáveis na banca corporativa e empresarial; a equipa de risco ambiental e a equipa de proposta de valor social na Banca Privada.	Secção "Comportamento ético e responsável" IGC 2020 Secção "Modelo de negócio" IGC 2020 Secção "Investimento socialmente responsável" IGC 2020

UNEP FI, Princípios de Banca Responsável das Nações Unidas

Princípios Banca Responsável	Requisitos dos Relatórios e Avaliação	Resumo de alto nível da resposta do banco	Referência(s) e link(s) das respostas e informações relevantes completas do banco
3. **CLIENTES** Trabalharemos de forma responsável com os nossos clientes para fomentar práticas sustentáveis e possibilitar atividades económicas que gerem prosperidade tanto para as gerações atuais como futuras.	3.2 *Descrever* como o banco trabalhou e pretende trabalhar com os seus clientes para fomentar práticas sustentáveis e possibilitar atividades económicas sustentáveis. Deve-se incluir informação sobre as ações planeadas ou implementadas, os produtos e serviços desenvolvidos e, quando seja possível, os impactos alcançados.	CaixaBank conta com equipas de financiamento sustentáveis e equipas especializadas em alguns dos segmentos de negócio mais sensíveis desde o ponto de vista de risco climático e ambiental, incluindo o setor imobiliário, projetos de infraestruturas e energia e agricultura. Estas equipas trabalham com os clientes para identificar novas operações de negócio sustentável e para avançar na transição para uma economia de baixo carbono. Na oferta de produtos e serviços, destacam-se os empréstimos verdes e empréstimos ligados aos índices ASG ou objetivos de sustentabilidade; o financiamento de projetos de energias renováveis e de imóveis energeticamente eficientes; a participação no mercado de obrigações verdes; os cartões de crédito de plástico reciclado ou os fundos de investimento socialmente responsáveis. Por outro lado, os clientes e operações com potenciais riscos ambientais, sociais e/ou de reputação são analisados para garantir que cumprem com os critérios estabelecidos pela entidade. Neste sentido, a Política de Gestão do Risco Ambiental estabelece critérios para a aceitação de novos clientes e operações de crédito baseados nas exclusões de certas atividades que possam causar um impacto ambiental significativo. Adicionalmente, a entidade aplica também os Princípios do Equador na avaliação de projetos. Além disso, as políticas de investimento de VidaCaixa e CaixaBank Asset Management contemplam o diálogo e ações com empresas de carteira e empresas de gestão para promover melhorias ASG na sua gestão e divulgação.	Secção "Modelo de negócio" IGC 2020 Secção "Estratégia ambiental" IGC 2020 Secção "Oferecer a melhor experiência ao cliente" IGC 2020 Secção "Investimento socialmente responsável" IGC 2020

CaixaBank

UNEP FI, Princípios de Banca Responsável das Nações Unidas

Princípios Banca Responsável	Requisitos dos Relatórios e Avaliação	Resumo de alto nível da resposta do banco	Referência(s) e link(s) das respostas e informações relevantes completas do banco
4. **GRUPOS DE INTERESSE** Consultaremos, estabeleceremos relações e associaremos de maneira proativa e responsável com os grupos de interesse para alcançar os objetivos da sociedade.	4.1 ***Descrever*** os grupos de interesse (grupos ou tipos de grupos de interesse) que o banco consultou, com quem estabeleceu relações, colaborou ou associou a fim de implementar estes Princípios e melhorar os impactos do banco. Deve-se incluir uma descrição geral de alto nível de como o banco identificou os grupos de interesse relevantes, que problemas foram resolvidos e que resultados foram alcançados.	CaixaBank recolhe ativamente as expectativas dos principais grupos de interesse recolhidos no seu relatório de materialidade e identificados também na construção do Plano de Banca Socialmente Responsável e do mapa de riscos de reputação. ***Engagement* e colaboração com o regulador, *peers*, ONGs, e outras entidades:** > Participação nos grupos de trabalho da UNEPFI para avançar na medição do impacto; implementação da taxonomia sustentável aos produtos bancários; inclusão financeira e implantação das recomendações da TFCD (foco na análise de cenários de alterações climáticas). > Reuniões regulares com outras organizações, *think tanks*, e iniciativas como o Grupo Espanhol de Crescimento Verde, Pacto Mundial, CECA, WSBI, NAB, Forética ou Seres para partilhar conhecimento sobre sustentabilidade e avançar na sua implementação. > Colaboração com a Fundação Bancária "la Caixa" e o observatório dos ODS para impulsionar a implantação dos ODS entre as empresas espanholas. > Adesão ao Manifesto pela recuperação económica sustentável e à iniciativa *Green Recovery Call to Action*. > Acompanhamento e participação nos processos consultivos de iniciativas regulamentares sobre finanças sustentáveis, fiscalidade, inovação e digitalização, proteção e transparência do consumidor, estabilidade financeira e reforço do setor financeiro ***Engagement* com clientes, investidores, funcionários e sociedade em geral:** > Participação em reuniões de temas ASG com investidores institucionais para partilhar as prioridades e conhecer as suas expetativas, assim como os principais analistas de sustentabilidade. > Processos de *engagement* em temas ASG realizados por VidaCaixa e CaixaBank Asset Management. > Reuniões específicas para promover e acompanhar os nossos clientes para obter um maior conhecimento de finanças sustentáveis, assim como a divulgação através das cátedras promovidas por CaixaBank. > Implantação da escola de sustentabilidade para funcionários. > Participação em eventos como oradores para divulgar a importância dos ODS e do Acordo de Paris.	Secção "Ser uma referência na gestão responsável e no compromisso com a sociedade - Diálogo com os Grupos de Interesse" IGC 2020

UNEP FI, Princípios de Banca Responsável das Nações Unidas

Princípios Banca Responsável	Requisitos dos Relatórios e Avaliação	Resumo de alto nível da resposta do banco	Referência(s) e link(s) das respostas e informações relevantes completas do banco
5. **GOVERNAÇÃO E CULTURA** Implementaremos o nosso compromisso com estes Princípios através de uma governação eficaz e uma cultura de banca responsável.	5.1 ***Descrever*** as estruturas, políticas e procedimentos de governação relevantes que o banco tem implementados ou pretende implementar para gerir os impactos positivos e (potenciais) negativos significativos e apoiar a implementação efetiva dos Princípios.	Em CaixaBank, a definição, seguimento e monitorização do cumprimento dos Princípios de Banca Responsável corresponde aos órgãos de governação e comités derivados definidos pelo banco. Mais concretamente, ao Comité de Responsabilidade Corporativa e de Reputação (CRCR) e o Comité de Gestão dos Riscos Ambientais, dos comités de primeiro nível que reportam ao Comité de Direção, à Comissão de Nomeações e de Riscos, respetivamente, e ao Conselho de Administração. Adicionalmente, existem outros comités e órgãos com responsabilidade em determinadas matérias transversais e que procuram aumentar os impactos positivos e evitar, mitigar ou reduzir os impactos negativos da atividade. Entre eles destacam-se o Comité de Diversidade, o Comité de Transparência e o Comité do Produto. Igualmente, a entidade conta com equipas especializadas em áreas como as microfinanças, finanças sustentáveis, ação social e voluntariado, investimento socialmente responsável e gestão do risco ambiental e climático. Destacam-se também as políticas responsáveis em matéria de integridade, social e ambiental definidas pela entidade e que regem a sua atividade. Estas políticas são integradas, por sua vez, no Plano da Banca Socialmente Responsável, com cinco grandes linhas de atuação na área da responsabilidade corporativa.	Secção "Governação da Responsabilidade Corporativa" IGC 2020

UNEP FI, Princípios de Banca Responsável das Nações Unidas

Princípios Banca Responsável	Requisitos dos Relatórios e Avaliação	Resumo de alto nível da resposta do banco	Referência(s) e link(s) das respostas e informações relevantes completas do banco
5. **GOVERNAÇÃO E CULTURA** Implementaremos o nosso compromisso com estes Princípios através de uma governação eficaz e uma cultura de banca responsável.	5.2 *Descrever* as iniciativas e medidas que o banco implementou ou pretende implementar para fomentar uma cultura de banca responsável entre os seus colaboradores. Deve-se incluir uma descrição geral de alto nível do desenvolvimento de capacidades, a inclusão nas estruturas de remuneração, a gestão do desempenho e a comunicação de liderança, entre outros.	Na área da cultura e formação, CaixaBank conta com um programa de cultura organizacional, "Somos CaixaBank", para fortalecer os princípios e valores corporativos, incluindo o compromisso social e o impulso de ações com impacto positivo nas pessoas e na sociedade; a proximidade; a responsabilidade e exigência, e a honestidade e transparência. Também se destacam: > A escola de Sustentabilidade com módulos de formação sobre assuntos como as alterações climáticas ou o investimento socialmente responsável. > Módulos didáticos específicos para garantir o cumprimento das políticas responsáveis. > Formação obrigatória sobre temas regulamentares ligadas à remuneração variável. > Canal de consultas e denúncias relativas ao Código ético e princípios de atuação, a Política Anticorrupção e outras políticas responsáveis. No que diz respeito às políticas de remuneração, CaixaBank estabelece a Política de Remuneração dos seus administradores com base nas políticas gerais de remuneração, comprometidas com uma posição de mercado que lhe permita atrair e reter o talento necessário, e fomentar comportamentos que garantem a geração de valor a longo prazo e a sustentabilidade dos resultados ao longo do tempo. A componente de longo prazo da remuneração está também ligada ao Índice Global de Reputação.	Secção "Inclusão financeira - Cultura financeira" IGC 2020 Apartado "Remuneração" IGC 2020
	5.3 Estrutura da Governação para a Implementação dos Princípios *Demonstrar* que o banco conta com uma estrutura de governação para a implementação do PRB, incluindo: a) estabelecimento de objetivos e ações para alcançar os objetivos estabelecidos b) ação corretiva no caso de não serem alcançados os objetivos ou marcos ou se forem detetados impactos negativos inesperados.	A implementação destes princípios foi integrada como um dos eixos transversais do Plano de Banca Socialmente Responsável, pelo que conta com a mesma governação que a responsabilidade corporativa, descrita na secção 2.3. Do mesmo modo, o estabelecimento, implementação e revisão dos planos de melhoramento, objetivos de progressos e ações de reparação foram integrados transversalmente entre as equipas e comités existentes na entidade.	Secção "Governação da Responsabilidade Corporativa" IGC 2020

Fornecer a conclusão/declaração do banco se cumpriu com os requisitos relacionados com a Estrutura de Governação para a Implementação dos Princípios.

O Grupo conta com um modelo de governação definido com o objetivo de assegurar a definição, implementação e seguimento de políticas, planos e objetivos que contribuam para o desenvolvimento da sua atividade de forma responsável e sustentável, para ser uma referência na banca socialmente responsável e enfrentar os desafios do futuro, contribuindo para o progresso de toda a sociedade.

UNEP FI, Princípios de Banca Responsável das Nações Unidas

6. TRANSPARÊNCIA E RESPONSABILIDADE

Analisaremos periodicamente a nossa implementação individual e coletiva destes Princípios e seremos transparentes e responsáveis no que diz respeito aos nossos impactos positivos e negativos e a nossa contribuição para os objetivos da sociedade.

Princípios Banca Responsável	Requisitos dos Relatórios e Avaliação	Resumo de alto nível da resposta do banco	Referência(s) e link(s) das respostas e informações relevantes completas do banco
	6.1 Progresso na Implementação dos Princípios de Banca Responsável	A informação ASG da CaixaBank encontra-se no Relatório Consolidado de Gestão do Grupo, que está também alinhado com a diretiva europeia sobre informação não financeira, as diretrizes de informação do GRI, SASB e TFCD. Este relatório é apresentado para a sua aprovação na Assembleia Geral de Acionistas e está verificado por um especialista externo independente de acordo com o padrão ISAE3000. O Relatório também funciona como um Relatório de Progresso em relação ao Pacto Global das Nações Unidas.	Secção "GRI" - IGC 2020
	Demonstrar que o banco progrediu na implementação dos seis Princípios nos últimos 12 meses (até 18 meses no seu primeiro relatório depois de se ter tornado signatário), além de ter estabelecido e implementado objetivos no mínimo em duas áreas (ver pontos 2.1 e 2.4)	Igualmente, CaixaBank e as suas empresas filiais tornaram públicos outros relatórios anuais que respondem às boas práticas reconhecidas internacionalmente. Destacam-se, entre outros, os questionários de CDP e PRI, o relatório sobre a aplicação dos Princípios do Equador e o relatório sobre os avanços do *Collective Commitment on Climate Action*. Igualmente, a entidade publica um estudo de Impacto Socioeconómico e de contribuição aos ODS, uma declaração ambiental em conformidade com a certificação EMAS e o detalhe da sua pegada de carbono.	Secção "Estratégia ambiental" IGC 2020
	Demonstrar que o banco considerou as boas práticas internacionais e regionais existentes e no processo de aplicação relevantes para a implementação dos seis Princípios de Banca Responsável. Sobre esta base, foram definidas prioridades e objetivos para ase linharem com as boas práticas.	Este compromisso com a prestação de contas externas, assim como das adesões adotadas, incentivam a melhoria contínua das entidades do Grupo. Também incorporam as boas práticas e recomendações dos principais organismos reguladores, como a CNMV e o seu Código de boa governação das empresas cotadas ou a OCDE e os seus Princípios Orientadores sobre as empresas e os direitos humanos e os critérios de avaliação estabelecidos pelas principais agências de *rating* sustentável.	Questionário CDP na Secção "Gestão Ambiental" - Web empresarial https://www.caixabank.com/es/sostenibilidad/medioambiente/gestion-medioambiental.html
			Impacto Socioeconómico e de contribuição aos ODS - https://www.caixabank.com/es/sobre-nosotros/publicaciones.html
			Secção https://equator-principles.com/members-reporting/

Fornecer a conclusão/declaração do banco se cumpriu com os requisitos relacionados com o Progresso na Implementação dos Princípios de Banca Responsável.

CaixaBank aposta na transparência e na máxima prestação de contas perante os seus grupos de interesse. Para tal, torna públicos os seus avanços através de relatórios verificados externamente e alinhados com os principais padrões em temas de informação não financeira, tanto regulamentares como voluntários.

Relatório de Informação Não Financeira
Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)

TCFD

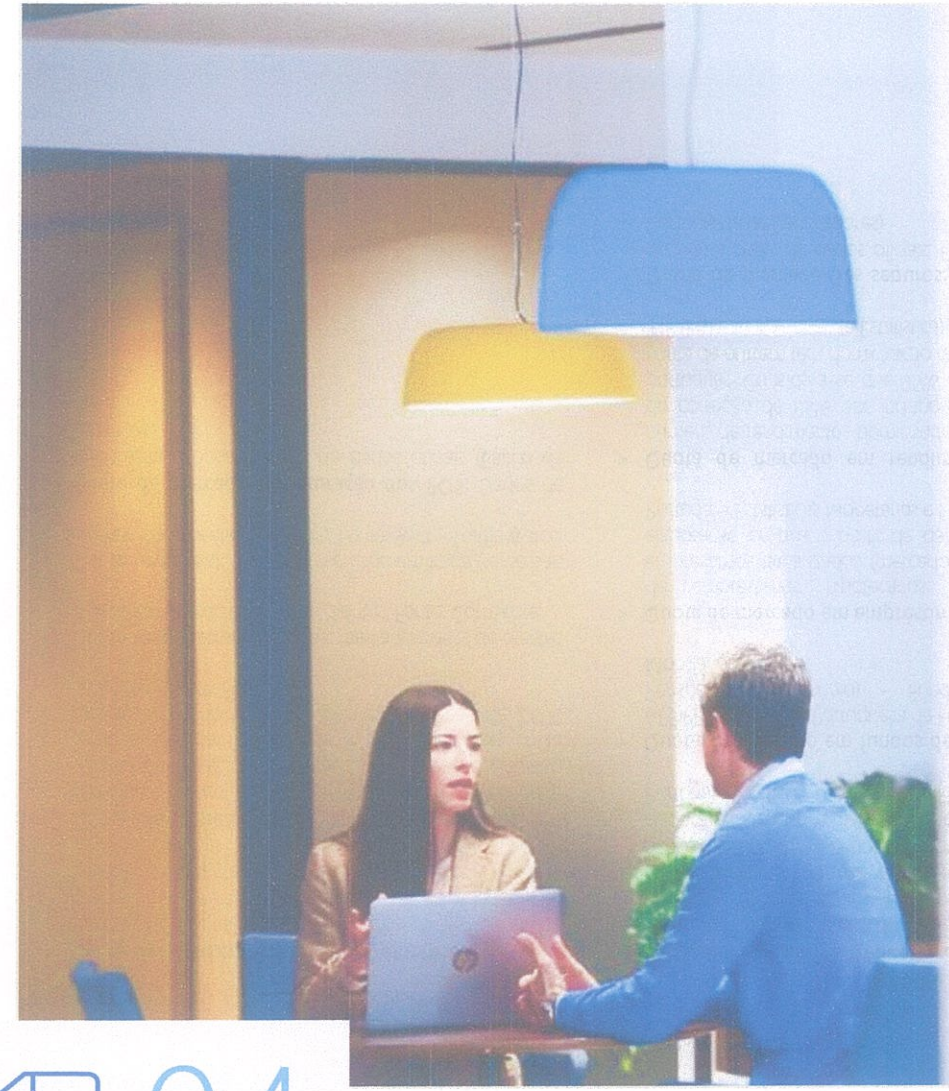
O *Financial Stability Board* (FSB) encarregou o TCFD *(Task Force on Climate-related Financial Disclosures) de desenvolver* um quadro de relatórios que ajudará ao mercado a avaliar o desempenho das empresas em relação às alterações climáticas e contribuir para a tomada de decisões dos *stakeholders*.

A iniciativa recomenda que a divulgação da informação financeira relacionada com as alterações climáticas aborde 4 categorias principais.

Na secção da **Estratégia ambiental** do Relatório Consolidado de Gestão de 2020 está refletida a estratégia e posição de CaixaBank neste tema.

Na seguinte tabela encontra-se o resumo dos progressos da iniciativa a partir de 31 de dezembro de 2020.

Recomendações TCFD	Resumo resposta
1. GOVERNAÇÃO Informar a governação das organizações no que diz respeito aos riscos e às oportunidades relacionadas com o clima.	> O Conselho de Administração de CaixaBank é o último responsável pela **Política de Gestão do Risco Ambiental** aplicável ao CaixaBank, S.A., aprovada em fevereiro de 2019 pelo mesmo Conselho de Administração. > A supervisão de todas as iniciativas de gestão do risco ambiental é responsabilidade do **Comité de Gestão do Risco Ambiental,** dependente do Comité de Direção. > A Direção Corporativa de Gestão do Risco Ambiental (DGRMA), dependente da Direção Geral do Risco, é a unidade responsável pela gestão do risco ambiental e climático. > O Administrador Delegado, o Diretor Geral de Riscos e o Diretor Corporativo de Gestão do Risco Ambiental têm **objetivos vinculados à gestão do risco climático e ambiental.**
2. ESTRATÉGIA Informar os impactos atuais e potenciais dos riscos e oportunidades climáticas no negócio, estratégia e planeamento financeiro da organização onde esta informação é material	> Alinhada com o Plano Estratégico e como parte da Estratégia Ambiental da Entidade, em 2019 CaixaBank estabeleceu um **Roteiro 2019-2021** para a gestão do risco ambiental, centrado em 6 linhas de ação: oportunidades de negócio, definição e implementação da governação, política de gestão do risco ambiental, taxonomia, métricas de risco e reporting externo. > Realizou-se um **piloto de análise de cenários de risco de transição resultante das alterações climáticas** para o setor da Energia. > Realizaram-se *heatmaps* do risco de transição para os setores da Energia, Transportes e Construção e avaliar os riscos que estes setores estão expostos a curto, médio e longo prazo em diferentes geografias nos cenários de 2ºC. > **Foi emitida uma Obrigação Verde** inaugural dentro do Quadro de emissão de obrigações ligados aos ODS.
3. GESTÃO DOS RISCOS Informar como a organização identifica, avalia e gere os riscos relacionados com o clima	> Na Política de Gestão do Risco Ambiental estabelecem-se **exclusões gerais e setoriais** relacionadas com as atividades com um impacto ambiental potencialmente relevante, estabelecendo os requisitos onde CaixaBank não assumirá risco de crédito. > Integrou-se operativamente a **avaliação do risco ambiental no processo de admissão de clientes corporativos** através de um questionário. > Em 2007, CaixaBank aderiu aos **Princípios do Equador,** através dos quais estabelece-se uma série de processos adicionais em relação à avaliação dos riscos ASG de determinados serviços. > **O risco climático foi incorporado ao Catálogo Corporativo de Riscos.** > Definiram-se internamente as atividades ambientalmente sustentáveis e a Taxonomia da União Europeia está a ser implementada.
4. MÉTRICAS E OBJETIVOS Informar as métricas e objetivos usados para avaliar e gerir riscos e oportunidades relevantes relacionados com o clima	> Exposição de carteira ambientalmente sustentável. > Operações financiadas sob o quadro dos Princípios do Equador. > Opiniões emitidas sobre o risco ambiental de operações de crédito. > Métrica de exposição da carteira aos setores intensivos em carbono. > No quadro do *Collective Commitment to Climate Action* foi adquirido o compromisso de estabelecer objetivos de alinhamento ao Acordo de Paris. > Pegada de carbono de CaixaBank S.A.



CaixaBank

04 Glossário e estrutura do Grupo

CaixaBank

Glossário e estrutura do Grupo

Informação **não financeira**

As definições dos indicadores e outros termos relacionados com a informação não financeira apresentados no relatório consolidado de gestão estão apresentadas a seguir.

Quotas de mercado (%) - Em dezembro de 2020, caso não se especifique nenhum outro período

Espanha

- **Quota de mercado em crédito a empresas:** dados de elaboração própria a partir de dados oficiais (Banco de Espanha). Trata-se de empréstimos a sociedades não financeiras residentes.
- **Quota de penetração de clientes particulares em Espanha:** porcentagem do mercado que a entidade domina em relação a clientes. Considera-se o universo como as pessoas maiores de 18 anos com uma conta bancária e residente em povoações com mais de 2.000 habitantes. Fonte: FRS Inmark.
- **Quota de penetração digital:** média 12 meses de clientes digitais em relação ao total de clientes. Fonte: ComScore.
- **Quota comercial:** Quota de mercado em trade (remessas, créditos documentários e avais). Fonte: Swift – Traffic Watch.
- **Quota de mercado na faturação dos POS:** Dados de elaboração própria a partir de dados oficiais (Banco de Espanha).

Portugal

- **Quota de mercado no crédito ao consumo:** contratação acumulada do ano de acordo com a instrução nº 14/2013 do Banco de Portugal. Fonte: Banco de Portugal/Portal Cliente Bancário. **Quota de mercado em depósitos:** depósitos à ordem e depósitos a prazo. Fonte: Dados de elaboração própria a partir de dados oficiais (Banco de Portugal - Estatísticas Monetárias e Financeiras).
- **Quota de mercado em fundos de investimento:** fonte: APFIPP (Associação Portuguesa de Fundos de Investimento Pensões e Património) - Fundos de Investimento Mobiliários.
- **Quota de mercado em empréstimos hipotecários:** total de empréstimos hipotecários residentes incluindo empréstimos titularizados (mercado estimado). Dados de elaboração própria a partir de dados oficiais (Banco de Portugal - Estatísticas Monetárias e Financeiras).
- **Quota de mercado em rendimentos domiciliados:** número de rendimentos domiciliados corrigidos pelo fator de correção de 95% por indisponibilidade no mercado português. Considera-se que 95% dos trabalhadores por conta de outrem têm domiciliação do seu ordenado. Fonte INE (Instituto Nacional de Estatística).
- **Quota de mercado dos seguros:** dados de elaboração própria a partir de dados oficiais. Fonte: APS (Associação Portuguesa de Seguradores).

Gerais

- **Contribuição para o Produto Interno Bruto (%):** a contribuição total de CaixaBank (direta e indireta) para o PIB é medida como Valor Acrescentado Bruto (VAB) sobre o PIB. O VAB das empresas do Grupo em Espanha e Portugal é calculado como a margem bruta (excluindo os lucros/perdas em ativos e passivos financeiros e outros) menos as despesas gerais. O VAB para as empresas (excluindo os de participações) multiplicam-se pelo multiplicador fiscal com o objectivo de incluir a contribuição indirecta. Fonte: CaixaBank Research.
- **Carteira intensiva em carbono:** quociente entre exposição de crédito, rendimento fixo e rendimento variável intensiva em carbono sobre o total de instrumentos financeiros do Grupo CaixaBank. Algumas das exposições podem conter uma mistura de geração de energia que inclua energias renováveis.
- **Cidadãos que têm uma agência no seu concelho:** população total Espanha em concelhos onde CaixaBank tem uma agência Retail ou balcão dependente.
- **Clientes digitais:** clientes particulares entre 20 e 74 anos operativos nos últimos 12 meses. Em percentagem do total de clientes e no valor absoluto. Red España.
- **Cliente:** qualquer pessoa singular ou coletiva com posição global igual ou superior a 5 € na Entidade que tenha

Glossário e estrutura do Grupo

realizado no mínimo dois movimentos não automáticos nos últimos dois meses.

> **Consumo de energia elétrica:** calculado para a rede de agências e centros empresariais de CaixaBank, S.A. em MWh. O dado de consumo por funcionário calcula-se sobre o número médio do quadro de trabalhadores do ano fiscal.

> **Consumo de papel:** calculado para a rede de agências e centros empresariais de CaixaBank, S.A. em toneladas. O dado de consumo por funcionário calcula-se sobre o número médio do quadro de trabalhadores do ano fiscal.

> **Consumo de água:** estimativa baseada numa amostra de edifícios empresariais e de agências da rede empresarial da rede de CaixaBank, S.A.

> **Free Float de gestão (%):** Número de ações disponíveis para o público, calculado como o número de ações emitidas menos as ações em mãos das ações do tesouro, os administradores e os acionistas com representação no Conselho de Administração.

> **Investimento (contexto modelo de negócio):** saldo de créditos geridos excluindo investimentos a comissão, ativos de hipoteca e dinheiro.

> **Investimento no desenvolvimento e tecnologia:** montante total investido em conceitos identificados como tecnologia e informática, tendo em conta tanto as despesas correntes como elementos ativáveis, onde incluem-se, entre outros, o mantenimento da infraestrutura e software, projetos de desenvolvimento (canais digitais, cibersegurança, desenvolvimento de negócio, regulamentares), telecomunicações, adquisição de equipamentos e software, licenças e direitos de utilização.

> **Microcréditos:** empréstimos de até 25.000 euros, sem garantias e dirigidos a pessoas que, pelas suas condições económicas e sociais, possam ter dificuldades em aceder ao financiamento bancário tradicional. A sua finalidade é fomentar a atividade produtiva, a criação de emprego e o desenvolvimento pessoal e familiar. **Outros financiamientos com impacto social:** empréstimos que contribuem para a geração de um impacto social positivo e mensurável na sociedade, dirigidos aos setores relacionados com o empreendimento e a inovação, a economia social, a educação e a saúde. A sua finalidade é contribuir para a maximização do impacto social nestes setores.

> **Empresas criadas com o apoio dos microcréditos:** considera-se início da empresa quando a solicitude do microcrédito realiza-se entre 6 meses antes e máximo 2 anos depois do início da atividade.

> **Número de postos de trabalho criados graças à contribuição dos microcréditos:** baseado num inquérito, elaborado por STIGA, aos empreendedores que solicitaram um microcrédito a MicroBank para abrir ou consolidar uma empresa durante o ano de 2020.

> **Número de postos de trabalho gerados através do efeito multiplicador de compras aos fornecedores:** Indicador estimado a partir do VAB de CaixaBank, o PIB espanhol e português, a % de ocupação e a produtividade por ocupação do trabalhador segundo a Contabilidade Nacional e em função das tabelas input-output do Instituto Nacional de Estatística (INE) de ambos os países com dados do quarto trimestre. Fonte: CaixaBank Research.

> **Agências:** número de centros total. Inclui as agências de retail e os restantes segmentos especializados. Não inclui os balcões (centros de atendimento ao cliente deslocados sem um diretor, dependentes de outra agência principal) Também não se incluem as sucursais e escritórios de representação no estrangeiro nem os centros virtuais/digitais.

> **Agência acessível:** uma agência considera-se acessível quando as suas características permitem a todas as pessoas, independentemente das suas capacidades, aceder ao centro, circular, orientar-se, identificar, entender e usar os serviços e equipamentos disponíveis e comunicar-se com os funcionários de atendimento ao cliente. Tudo isto em conformidade com a normativa em vigor.

> **Fornecedores de gestão:** profissional ou empresa que estabelece uma relação comercial com o CaixaBank, regulada através de um contrato, para fornecer ou abastecer tudo o que é necessário para os fins relacionados com a atividade do banco. Para efeitos de gestão são reportados os fornecedores com um montante anual superior a 30.000 euros. São excluídos os credores cuja entrada na competência não acrescenta valor à empresa ou não é possível, e estariam incluídos neste conceito câmaras municipais, associações, associações de proprietários, notários, etc. Facilita-se para as filiais incluídas no modelo de compras empresariais.

> **Recursos e valores geridos (contexto modelo negócio):** saldo dos recursos geridos no balanço e fora do balanço.

Experiência cliente e qualidade

> **Clientes comprometidos:** percentagem do número total de clientes inquiridos, que classificam simultaneamente, com classificações de 9 ou 10, a experiência, a fidelidade e a recomendação. Calcula-se para os clientes em Espanha.

> **Índice de experiência (IEX):** mede a experiência global do cliente de CaixaBank numa escala de 0 a 100. Trata-se de um índice sintético dos índices de Experiência dos 8 principais negócios do CaixaBank: Particulares, Premier, Privada, Negócios, BusinessBank, Empresas, Instituições e Corporativa, ponderados com base na contribuição à Margem Ordinária do banco, por parte de cada um destes negócios, que são obtidos mensualmente.

> **Net Promoter Score (NPS):** mede a recomendação do cliente numa escala de 0 a 10. O Índice é o resultado da diferença entre % clientes Promotores (classificações 9-10) e clientes Detratores (classificações 0-6). Oferece-se para o segmento retail dos clientes CaixaBank Espanha, assim como para momentos puntuais da experiência.

Recursos Humanos

> **Acidentes de trabalho (número):** número total de acidentes com e sem baixa laboral, ocorridos na empresa durante o ano fiscal.

> **Acidente grave:** aquelas lesões que apresentam um risco de causar a morte ou que podem causar uma incapacidade permanente para a sua profissão habitual (I.P. Parcial ou I.P. Total).

> **Disparidade Salarial (%):** quociente do coeficiente que estima o impacto do género sobre o salário (determinado através de um modelo de regressão linear múltiplo do salário, calculado como a soma da remuneração fixa e variável, sobre o género e outros factores relevantes –idade, antiguidade, tempo de serviço, função e nível profissional) e o salário médio da empresa. Foram excluídos da amostra aquelas funções (grupos homogéneos) com menos de 50 observações (pessoas) em CaixaBank, S.A. devido a que não há amostras suficientes para aferir conclusões robustas, estatisticamente falando, se bem que este aspeto não foi transferido às filiais devido à perda do poder preditivo do modelo.

> **Funcionários com deficiência (número):** funcionários que trabalham na Entidade com um nível reconhecido de deficiência igual ou superior a 33%.

> **Horas de absentismo gerenciável:** total de horas de absentismo gerenciável (doença e acidente).

> **Horas de formação por funcionário:** total de horas de formação de todos os trabalhadores durante o ano dividido pela força de trabalho média.

> **Investimento na formação por funcionário (€):** total de horas de formação obtidas por todos os trabalhadores durante o ano dividido pelo número médio de trabalhadores.

> **Índice de absentismo gerenciável (%):** total de horas de absentismo gerenciável (doença e acidente) sobre o total de horas laborais.

> **Índice de frequência de acidentes:** quociente entre o número de acidentes com baixa e o número total de horas trabalhadas, multiplicado por 10 vezes 6. O índice calcula-se sem incluir os acidentes "in itinere", já que foram produzidos fora do horário de trabalho; e calculando todas as horas reais de trabalho, descontando todas as ausências no trabalho por licenças, férias, baixas por doença ou acidente.

> **Mulheres em cargos de direcção (%):** percentagem de mulheres em postos de subdireção de agência A ou B, ou superior sobre o total de trabalhadores em posições diretivas. Dado calculado para CaixaBank, S.A.

> **Novas incorporações:** total acumulado das novas contratações realizadas durante o ano fiscal (mesmo que já não estejam na empresa).

> **Número de profissionais certificados:** número de funcionários aprovados no Curso de Informação de Aconselhamento Financeiro (CIAF). Adicionalmente, os restantes cursos certificados pela CNMV para este fim são validáveis para este cálculo de certificação.

> **Profissionais certificados:** quociente entre o número de funcionários certificados e o total de funcionários que formam parte do grupo considerado crucial na Banca Premier e Banca Privada.

> **Remunerações médias:** remuneração média total (fixo anualizado mais variável paga no ano) segmentando, quando apropriado, de acordo com os requisitos.

> **Remuneração média dos conselheiros:** remuneração média do Conselho de Administração, incluindo remuneração variável, ajudas de custo diárias, indemnizações, previsão poupança longo prazo e outras perceções.

> **Rotação não desejada:** quociente entre o total de baixas com motivo "despedimento" dividido pela média de trabalhadores do ano fiscal multiplicado por 100.

> **Total funcionários:** perímetro dos trabalhadores ativos ou estrutural no final do ano. Não se consideram os absentismos nem os reformados em tempo parcial, trabalhadores não calculados, trabalhadores em centros pendentes de destacamento, os bolseiros ou as agências de emprego temporário.





Informação **financeira**

Adicionalmente à informação financeira, elaborada de acordo com as Normas Internacionais de Informação Financeira (NIIF), este documento inclui certas Medidas Alternativas de Desempenho (MAD), segundo a definição das Diretrizes sobre Medidas Alternativas de Desempenho publicadas pela European Securities and Markets Authority a 30 de junho de 2015 (ESMA/2015/1057diretrizes ESMA). CaixaBank usa certas MAD, que não foram auditadas, visando a contribuição a uma melhor compreensão da evolução financeira do Grupo. Estas medidas devem ser consideradas como informação adicional, e em caso algum substituem a informação financeira elaborada ao abrigo das NIIF. Igualmente, a forma pela qual o Grupo define e calcula estas medidas podem diferir de outras medidas similares calculadas por outras empresas e, portanto, podem não ser comparáveis.

As Diretrizes ESMA definem as MAD como uma medida financeira do desempenho financeiro passado ou futuro, da situação financeira ou dos fluxos de caixa, exceto uma medida financeira definida ou detalhada no quadro da informação financeira aplicável.

Seguindo as recomendações das diretrizes mencionadas, o detalhe das MAD usadas estão anexadas a seguir, assim como a conciliação de certos indicadores de gestão com os apresentados nos relatórios consolidados financeiros NIIF. Os números são apresentados em milhões de euros, salvo indicação em contrário.



Medidas Alternativas de Desempenho do Grupo

Desempenho e eficiência

a) Diferencial dos clientes

Explicação: diferença entre:

- Taxa média de rendimento da carteira de empréstimos (que se obtém como quociente entre os rendimentos do trimestre anualizados da carteira de empréstimos e o saldo médio trimestral líquido da carteira de empréstimos do período estanque).
- Taxa média dos recursos da atividade retalhista (que se obtém como quociente entre os custos do trimestre anualizados dos recursos da atividade retalhista e o saldo médio trimestral dos mesmos do período estanque, excluindo os passivos subordinados).

Nota: os saldos médios são calculados como a média dos saldos finais para cada mês do período analisado.

Relevância do seu uso: permite a monitorização do diferencial entre os rendimentos e as despesas com juros dos clientes.

		2019	2020
Numerador	Receitas do trimestre anualizadas para a carteira de crédito	4.745	4.352
Denominador	Saldo médio líquido da carteira de empréstimos	214.376	229.195
(a)	**Taxa média rendimento da carteira de crédito (%)**	**2,21**	**1,90**
Numerador	Custos do trimestre anualizados no balanço dos recursos retalhistas	44	16
Denominador	Saldo médio recursos retalhistas no balanço	217.239	240.052
(b)	**Taxa média custo recursos retalhistas em balanço (%)**	**0,02**	**0,01**
Diferencial dos clientes (%) (a - b)		**2,19**	**1,89**

Glossário e estrutura do Grupo

b) Diferencial do balanço

Explicação: diferença entre:

- Taxa média do rendimento dos ativos (que se obtém como quociente entre os rendimento de juros anualizados do trimestre e os ativos médios totais trimestrais do período estanque).
- Taxa média do custo dos recursos (que se obtém como quociente entre as despesas com juros anualizado trimestral e os recursos médios trimestrais totais do período estanque)

Nota: os saldos médios são calculados como a média dos saldos finais para cada mês do período analisado.

Relevância do seu uso: permite a monitorização do diferencial entre os rendimentos e as despesas com juros gerados dos ativos e passivos do balanço do Grupo.

		2019	2020
Numerador	Receitas de juros anualizadas do trimestre	7.038	6.863
Denominador	Média ativos totais do período trimestral	407.407	456.953
(a)	**Taxa média rendimento dos ativos (%)**	**1,73**	**1,50**
Numerador	Gastos financeiros anualizados do trimestre	2.154	1.878
Denominador	Média Recursos totais do período trimestral	407.407	456.953
(b)	**Taxa média custo dos recursos (%)**	**0,53**	**0,41**
Diferencial do balanço (%) (a - b)		**1,20**	**1,09**

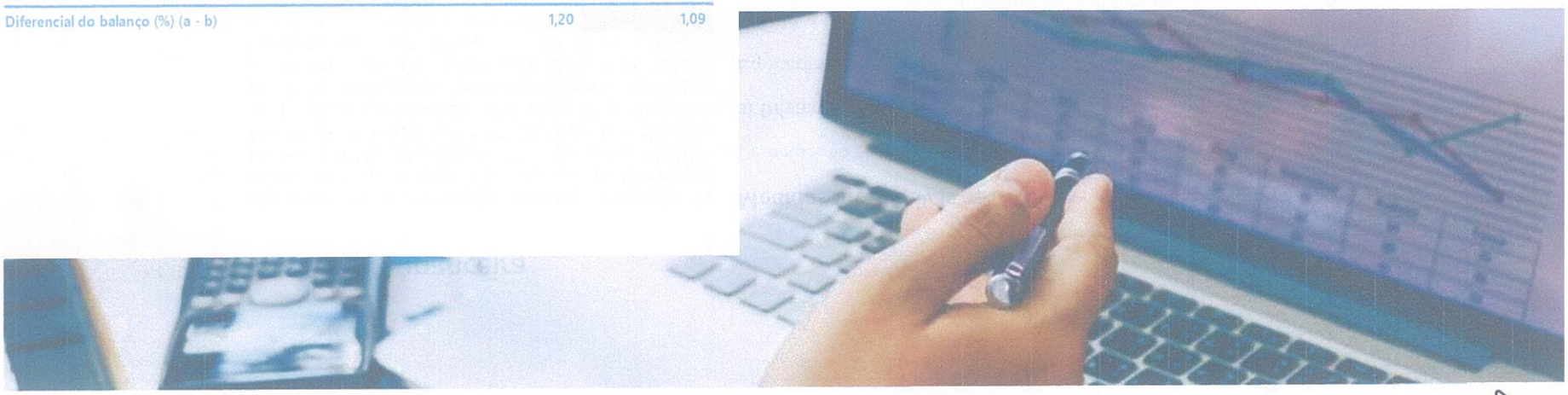
c) ROE

Explicação: Quociente entre o resultado atribuído ao Grupo (ajustado pelo montante do cupão do Additional Tier 1 registado em fundos próprios) e os fundos próprios mais os ajustamentos de avaliação média dos últimos doze meses.

Nota: os saldos médios são calculados como a média dos saldos finais para cada mês do período analisado.

Relevância do seu uso: permite a monitorização do rendimento obtido sobre os fundos próprios.

		2019	2020
(a)	Resultado atribuído ao Grupo 12 M	1.705	1.381
(b)	Cupão Additional TIER 1	(133)	(143)
Numerador	**Resultado ajustado atribuível ao Grupo 12M (a+b)**	**1.572**	**1.238**
(c)	Fundos próprios médios 12 M	25.575	26.406
(d)	Ajustamentos de avaliação média 12 M	(843)	(1647)
Denominador	**Fundos próprios + ajustamentos de avaliação médios 12M (c+d)**	**24.732**	**24.759**
ROE (%)		**6,4%**	**5,0%**
ROE (%) excluindo Acordo Laboral		**9,0%**	-



Glossário e estrutura do Grupo

d) ROTE

Explicação: quociente entre:

- Resultado atribuível ao Grupo (ajustado pelo montante do cupão Additional Tier 1 registado em fundos próprios).
- Fundos próprios mais os ajustamentos de avaliação média dos últimos doze meses, deduzindo os ativos incorpóreos com critérios de gestão (que são obtidos da rubrica Ativos incorpóreos do balanço público mais os ativos incorpóreos e fundos de comércio associados aos investimentos líquidos do seu fundo de deterioração, registados na rubrica Investimentos em empreendimentos conjuntos e associadas do balanço público).

Nota: os saldos médios são calculados como a média dos saldos finais para cada mês do período analisado.

Relevância do seu uso: indicador utilizado para medir a rentabilidade sobre o património tangível.

		2019	2020
(a)	Resultado atribuído ao Grupo 12 M	1705	1381
(b)	Cupão additional TIER 1	(133)	(143)
Numerador	**Lucro ajustado atribuível ao Grupo 12M (a+b)**	**1572**	**1238**
(c)	Fundos próprios médios 12 M	25 575	26 406
(d)	Ajustamentos de avaliação média 12 M	(843)	(1647)
(e)	Ativos médios incorpóreos 12 M	(4248)	(4295)
Denominador	**FFPP + ajustamentos de avaliação média excluindo ativos incorpóreos 12M (c+d+e)**	**20 484**	**20 463**
ROTE (%)		7,7%	6,1%
ROTE (%) excluindo Acordo Laboral		10,8%	-

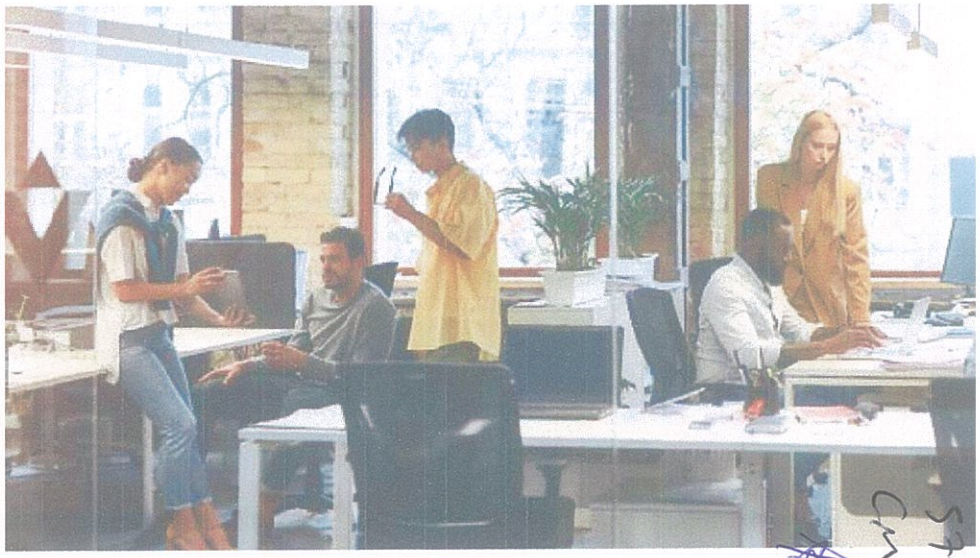
e) ROA

Explicação: quociente entre os lucros neto (ajustado pelo montante do Additional Tier 1 registado em fundos próprios) e os ativos médios totais dos últimos doze meses.

Nota: os saldos médios são calculados como a média dos saldos finais para cada mês do período analisado.

Relevância do seu uso: indica a rentabilidade obtida em relação aos ativos.

		2019	2020
(a)	Resultado depois dos impostos e antes de retalhistas 12M	1.708	1.382
(b)	Cupão additional TIER 1	(133)	(143)
Numerador	**Resultado líquido ajustados 12M (a+b)**	**1.575**	**1.238**
Denominador	**Ativos médios totais 12M**	**403.842**	**433.785**
ROA (%)		0,4%	0,3%
ROA (%) excluindo Acordo Laboral		0,6%	-



Glossário e estrutura do Grupo

f) RORWA

Explicação: cociente entre o resultado neto (ajustado pelo montante do cupão Additional Tier 1 registado em fundos próprios) e a média dos ativos totais ponderados pelo risco durante os últimos doze meses.

Nota: os saldos médios são calculados como a média dos saldos finais para cada mês do período analisado.

Relevância do seu uso: indica a rentabilidade obtida ponderando os ativos pelo seu risco.

		2019	2020
(a)	Resultado depois dos impostos e antes de retalhistas 12M	1.708	1.382
(b)	Cupão Additional TIER 1	(133)	(143)
Numerador	**Resultado líquido ajustado 12M (a+b)**	**1.575**	**1.238**
Denominador	**Ativos ponderados pelos riscos regulatórios 12M**	**148.114**	**146.709**
RORWA (%)		1,1%	0,8%
RORWA (%) excluindo Acordo Laboral		1,5%	-

g) Receitas *Core*

Explicação: soma da margem de juros, comissões, receitas do negócio dos seguros de vida, o lucro do método do investimento de *SegurCaixa* Adeslas e receitas de investimentos de seguros do BPI.

Relevância do seu uso: mostra a evolução das receitas procedentes do negócio tradicional (bancário e de seguros) do Grupo.

		2019	2020
(a)	Margem de juros	1.231	1.253
(b)	P. Equivalência SCA	37	67
(c)	P. Equivalência BPI Banca seguros	4	4
(d)	Comissões líquidas	694	671
(e)	Rend e Desp. Amparados por contrato de seguros	149	156
Receitas Core *(a+b+c+d+e)*		2.115	2.152

h) Rácio de eficiência

Explicação: quociente entre as despesas de exploração (despesas de administração e amortização) e margem bruta (ou rendimentos *core* para o rácio de eficiência *core*), dos últimos doze meses.

Relevância do seu uso: rácio habitual no setor bancário para relacionar os custos com as receitas geradas.

		2019	2020
Numerador	**Despesas administrativas e amortizações 12M**	5.750	**4.579**
Denominador	**Margem bruta 12M**	8.605	**8.409**
Rácio de eficiência		66,8%	54,5%

		2019	2020
Numerador	**Despesas administrativas e amortizações sem despesas extraordinárias 12M**	4.771	**4.579**
Denominador	**Margem bruta 12M**	8.605	**8.409**
Rácio de eficiência sem despesas extraordinárias		55,4%	54,5%

		2019	2020
Numerador	**Despesas administrativas e amortizações sem despesas extraordinárias 12M**	4.771	**4.479**
Denominador	**Receitas *Core* 12M**	8.316	**8.310**
Rácio de eficiência core		57,4%	55,1%

Glossário e estrutura do Grupo

Gestão do risco

a) Custos do risco

Explicação: quociente entre o total de dotações para insolvências (12 meses) e o saldo médio bruto dos empréstimos aos clientes e passivos contingentes, com critérios de gestão.

Nota: os saldos médios são calculados como a média dos saldos finais para cada mês do período analisado.

Relevância do seu uso: métrica para monitorizar o custo por dotações para insolvências sobre a carteira de crédito.

		2019	2020
Numerador	**Dotações para insolvências 12M**	376	**1.915**
Denominador	**Saldo médio bruto de créditos + passivos contingentes 12M**	243.143	**255.548**
Custo do risco (%)		0,15%	0,75%

O custo do risco anualizado dos nove meses (0,84%) corresponde ao total de dotações para insolvências dos nove meses anualizados, dividido pelo saldo médio bruto de créditos aos clientes e passivos contingentes dos nove meses, com critérios de gestão.

b) Rácio de morosidade

Explicação: quociente entre:

- Devedores duvidosos do crédito aos clientes e dos passivos contingentes, com critérios de gestão.
- Créditos aos clientes e passivos contingentes brutos, com critério de gestão.

Relevância do seu uso: métrica para monitorizar e seguir a evolução da qualidade da carteira de crédito.

		2019	2020
Numerador	**Devedores duvidosos crédito clientes + passivos contingentes**	8.794	**8.601**
Denominador	**Crédito aos clientes + riscos contingentes**	244.262	**260.794**
Rácio de morosidade (%)		3,6%	3,3%

c) Rácio de cobertura

Explicação: quociente entre:

- Total dos fundos de imparidade do crédito aos clientes e dos passivos contingentes, com critérios de gestão.
- Devedores duvidosos do crédito aos clientes e dos passivos contingentes, com critérios de gestão.

Relevância do seu uso: métrica para monitorizar a cobertura através de provisões dos empréstimos duvidosos.

		2019	2020
Numerador	**Fundos de imparidade crédito clientes + passivos contingentes**	4.863	**5.755**
Denominador	**Devedores duvidosos crédito clientes + passivos contingentes**	8.794	**8.601**
Rácio de cobertura (%)		55%	67%

d) Rácio de cobertura de imóveis disponíveis para venda

Explicação: quociente entre:

- Dívida bruta cancelada na execução hipotecária ou dação do imóvel menos o valor contabilístico líquido atual do ativo imobiliário.
- Dívida bruta cancelada na execução hipotecária ou dação do imóvel.

Relevância do seu uso: reflete o nível de cobertura através da reestruturação e provisões contabilísticas dos ativos hipotecados disponíveis para venda

		2019	2020
(a)	Dívida bruta cancelada em execução hipotecária	1.576	1.613
(b)	Valor contabilístico líquido do ativo hipotecado	958	930
Numerador	**Cobertura total do ativo hipotecado (a - b)**	**618**	**683**
Denominador	**Divida bruta cancelada em execução hipotecária**	**1.576**	**1.613**
Rácio cobertura imóveis DPV (%)		39%	42%



e) Rácio de cobertura contabilística de imóveis disponíveis para venda

Explicação: quociente entre:

> Cobertura contabilística: provisões contabilísticas dos ativos hipotecados.

> Valor contabilístico bruto do ativo imobiliário: soma do valor contabilístico líquido e a cobertura contabilística.

Relevância do seu uso: indicador de cobertura dos ativos hipotecados disponíveis para venda através de provisões contabilísticas.

		2019	2020
Numerador	**Provisões contabilísticas dos ativos hipotecados.**	414	488
(a)	Valor Contabilístico Líquido do ativo hipotecado	958	930
(b)	Cobertura contabilística do ativo hipotecado	414	488
Denominador	**Valor Contabilístico Bruto do ativo hipotecado (a + b)**	1.372	1.418
Rácio cobertura contabilística imóveis DPV (%)		30%	34%



Liquidez

a) Ativos líquidos totais

Explicação: soma da HQLA's (*High Quality Liquid Assets* de acordo com o estabelecido no regulamento delegado da Comissão Europeia de 10 de outubro de 2014) e do disponível na apólice no Banco Central Europeu em HQLA's.

Relevância do seu uso: indicador da liquidez da entidade.

		2019	2020
(a)	**Ativos Líquidos de Alta Qualidade (HQLA's)**	55.017	**95.367**
(b)	**Disponível na apólice BCE em HQLA's**	34.410	**19.084**
Ativos líquidos totais (a + b)		89.427	114.451

b) Loan to deposits

Explicação: quociente entre:

> Crédito aos clientes líquidos com critérios de gestão reduzido pelos créditos de mediação (financiamento outorgado por Organismos Públicos).

> Recursos da atividade dos clientes no balanço.

Relevância do seu uso: métrica que mostra a estrutura de financiamento de retalho (permite avaliar a proporção do crédito de retalho que está financiado pelos recursos da atividade dos clientes).

		2019	2020
Numerador	**Crédito líquido aos clientes de gestão (a-b-c)**	**218.420**	**234.877**
(a)	Crédito aos clientes de gestão bruta	227.406	241.924
(b)	Fundos para insolvências	4.704	5.620
(c)	Crédito de mediação	4.282	3.426
Denominador	**Recursos da atividade de clientes no balanço**	**218.532**	**242.234**
Loan to Deposits (%)		100%	97%

Glossário e estrutura do Grupo

Rácios Bolsistas

a) BPA (Benefício por ação): quociente entre o lucro atribuído ao Grupo (ajustado pelo montante do Cupão Additional Tier 1 registado em fundos próprios) e o número médio de ações em circulação.

*Nota: O **número médio de ações em circulação** é obtido como o número médio de ações emitidas menos o número médio de ações do tesouro. Os números médios são calculados como a média dos saldos finais para cada mês do período analisado.*

		2019	2020
(a)	Resultado atribuído ao Grupo 12M	1.705	1.381
(h)	Cupão Additional TIER 1	(133)	(143)
Numerador	**Resultado atribuído ao Grupo ajustado (a+b)**	**1.572**	**1.238**
Denominador	**Número médio ações em circulação Líquidas de ações do tesouro**	**5.978**	**5.978**
BPA (Benefício por ação)		0,26	0,21

b) PER *(Price-to-earnings ratio):* quociente entre o valor de cotação e o benefício por ação (BPA).

		2019	2020
Numerador	**Valor de cotação no final do período**	2,798	**2,101**
Denominador	**Benefício por ação (BPA)**	0,26	**0,21**
PER *(Price-to-earnings ratio)*		10,64	10,14

c) Rentabilidade do dividendo: quociente entre os dividendos pagos (em ações ou em numerário) no último ano fiscal e o valor de cotação da ação, à data do fecho do período.

		2019	2020
Numerador	**Dividendos pagos (em ações ou numerário) no último ano fiscal**	0,17	**0,07**
Denominador	**Valor de cotação da ação no final do período**	2,798	**2,101**
Rentabilidade do dividendo:		6,08%	3,33%

d) VTC (Valor teórico contabilístico) por ação: quociente entre o património líquido reduzido pelos interesses retalhistas e o número de ações em circulação totalmente diluído numa determinada data.

As acções em circulação totalmente diluídas são obtidas como as ações emitidas (reduzidas pelo número de ações em ações do tesouro), mais o número de ações resultantes da hipotética conversão/troca dos instrumentos de dívida convertidos/trocados emitidos, numa determinada data.

VTCT (Valor teórico contabilístico tangível) por ação: quociente entre:

- Património líquido reduzido pelos juros retalhistas e o valor dos ativos incorpóreos.
- Número de ações em circulação totalmente diluídos numa determinada data.

P/VTC: quociente entre o valor de cotação da ação no final do período e o valor teórico contabilístico.

P/VTC tangível: quociente entre o valor de cotação da ação no final do período e o valor teórico contabilístico tangível.

		2019	2020
(a)	Património líquido	25.151	25.278
(b)	Juros retalhistas	(28)	(26)
Numerador	**Património hipotecado líquido (c = a+b)**	**25.123**	**25.252**
Denominador	**Ações líquidas em circulação de ações do tesouro (d)**	**5.978**	**5.977**
e= (c/d)	Valor teórico contabilístico (€/ação)	4,20	4,22
(f)	Ativos incorpóreos (diminuição do património líquido ajustado)	(4.255)	(4.363)
g=((c+f)/d)	Valor teórico contabilístico tangível (€/ação)	3,49	3,49
(f)	Cotação no final do período	2,798	2,101
f/e	P/VTC (Valor cotação s/ valor contabilístico)	0,67	0,50
f/g	P/VTC tangível (Valor cotação s/ valor contabilístico tangível)	0,80	0,60

Adaptação da estrutura da conta pública de perdas e lucros ao formato de gestão

Comissões líquidas. Inclui as seguintes rubricas:

- Receitas por comissões.
- Despesas por comissões.

Resultado de operações financeiras. Inclui as seguintes rubricas:

- Lucros ou perdas ao encerrar as contas ativas e passivas financeiras não avaliadas ao justo valor com alterações nos rendimentos (líquidos).
- Lucros ou perdas em ativos financeiros não destinados à negociação avaliadas obrigatoriamente ao justo valor com alterações nos rendimentos (líquidos).
- Lucros ou perdas em ativos e passivos financeiros realizado para negociar (líquido).
- Lucros ou perdas resultantes da contabilidade de coberturas (líquidas).
- Diferenças de câmbio (líquido).

Despesas de administração e amortização. Inclui as seguintes rubricas:

- Despesas de Administração.
- Amortização

Margem de exploração.

- (+) Margem bruta.
- (-) Despesas de exploração.

Perdas por imparidade dos ativos financeiros e outras provisões. Inclui as seguintes rubricas:

- Imparidade do valor ou reversão da imparidade do valor de ativos financeiros não avaliados ao justo valor com alterações nos resultados e nas perdas e lucros líquidos por modificação.
- Provisões ou reversão das provisões.

Dos quais: dotações para insolvências.

- Imparidade do valor ou reversão da imparidade do valor de ativos financeiros não avaliados ao justo valor com alterações nos resultados correspondente a Empréstimos e adiantamentos para cobrar aos clientes com critérios de gestão.
- Provisões ou reversão de provisões correspondentes às Provisões para passivos contingentes com critérios de gestão.

Dos quais: outras dotações a provisões.

- Imparidade do valor ou reversão da imparidade do valor de ativos financeiros não avaliados ao justo valor com alterações nos resultados excluindo o saldo correspondente aos Empréstimos e adiantamentos para cobrar aos clientes com critérios de gestão.
- Provisões ou reversão de provisões excluindo as provisões correspondentes aos passivos contingentes com critérios de gestão.

Lucros/perdas no desreconhecimento de ativos e outros. Inclui as seguintes rubricas:

- Imparidade do valor ou reversão da imparidade do valor de investimentos em empreendimentos conjuntos ou associadas.
- Imparidade do valor ou reversão da imparidade do valor de ativos não financeiros.
- Lucros ou perdas no desreconhecimento em contas ativas não financeiras e investimentos (líquidas).
- Fundo de comércio negativo reconhecido em resultados.
- Lucros ou perdas procedentes de ativos não correntes e grupo para alienação de elementos classificados como detidos para a venda não qualificada como operações descontinuadas (líquido).

Lucro atribuível a interesses de retalho e outros. Inclui as seguintes rubricas:

- Lucro do período atribuível a juros de retalho (juros não controlados).
- Lucros ou perdas depois dos impostos procedentes de operações descontinuadas.

Conciliação dos indicadores de atividade com critérios de gestão

>> CRÉDITO AOS CLIENTES, BRUTO

Dezembro 2020
Em milhões de euros

Ativos financeiros a custo amortizado - Clientela (Balanço Público)	**236.988**
Aquisição temporária de ativos (setor público e privado)	(232)
Câmaras de compensação	(960)
Outros ativos financeiros sem natureza retalhista	(481)
Ativos financeiros não detidos para negociação avaliados obrigatoriamente a justo valor com alterações nos resultados - Empréstimos e adiantamentos (Balanço Público)	**85**
Obrigações de rendimento fixo equivalentes como empréstimos a retalho (Ativos financeiros a custo amortizado - Valores Representativos de Dívida do Balanço Público)	**2.715**
Obrigações de rendimento fixo equivalentes como empréstimos a retalho (Ativos afetos ao negócio dos seguros do Balanço Público)	**189**
Fundos para insolvências	**5.620**
Créditos brutos aos clientes com critérios de gestão	243.924

>> PASSIVOS POR CONTRATOS DE SEGUROS

Dezembro 2020
Em milhões de euros

Passivos afetos ao negócio de seguros (Balanço Público)	**75.129**
Mais-valias associadas aos ativos afetos ao negócio de seguros (exclui unit link e outros)	(15.769)[1]
Passivos cobertos por contratos de seguros com critérios de gestão	59.360

>> RECURSOS DOS CLIENTES

Dezembro 2020
Em milhões de euros

Passivos financeiros a custo amortizado - Depósitos da clientela (Balanço público)	**245.167**
Recursos não retalhistas (registados na rubrica Passivos financeiros a custo amortizado - Depósitos aos clientes)	**(2.312)**
Certificado multicedentes e depósitos subordinados	(2.553)
Entidades de Contrapartes e outros	241
Recursos retalhistas (registados em Passivos financeiros a custo amortizado - Valores Representativos de Dívida)	**1.436**
Emissões a retalho e outros	1.436
Passivos cobertos por contratos de seguros com critérios de gestão	**59.360**
Total recursos de clientes no balanço	303.650
Ativos sob gestão	**106.643**
Outras contas[1]	**5.115**
Total recursos de clientes no balanço	415.408

[1] *Inclui, entre outros, recursos transitórios associados a transferências e cobranças, assim como outros recursos distribuídos pelo Grupo.*

>> EMISSÕES INSTITUCIONAIS PARA EFEITOS DA LIQUIDEZ BANCÁRIA

Dezembro 2020
Em milhões de euros

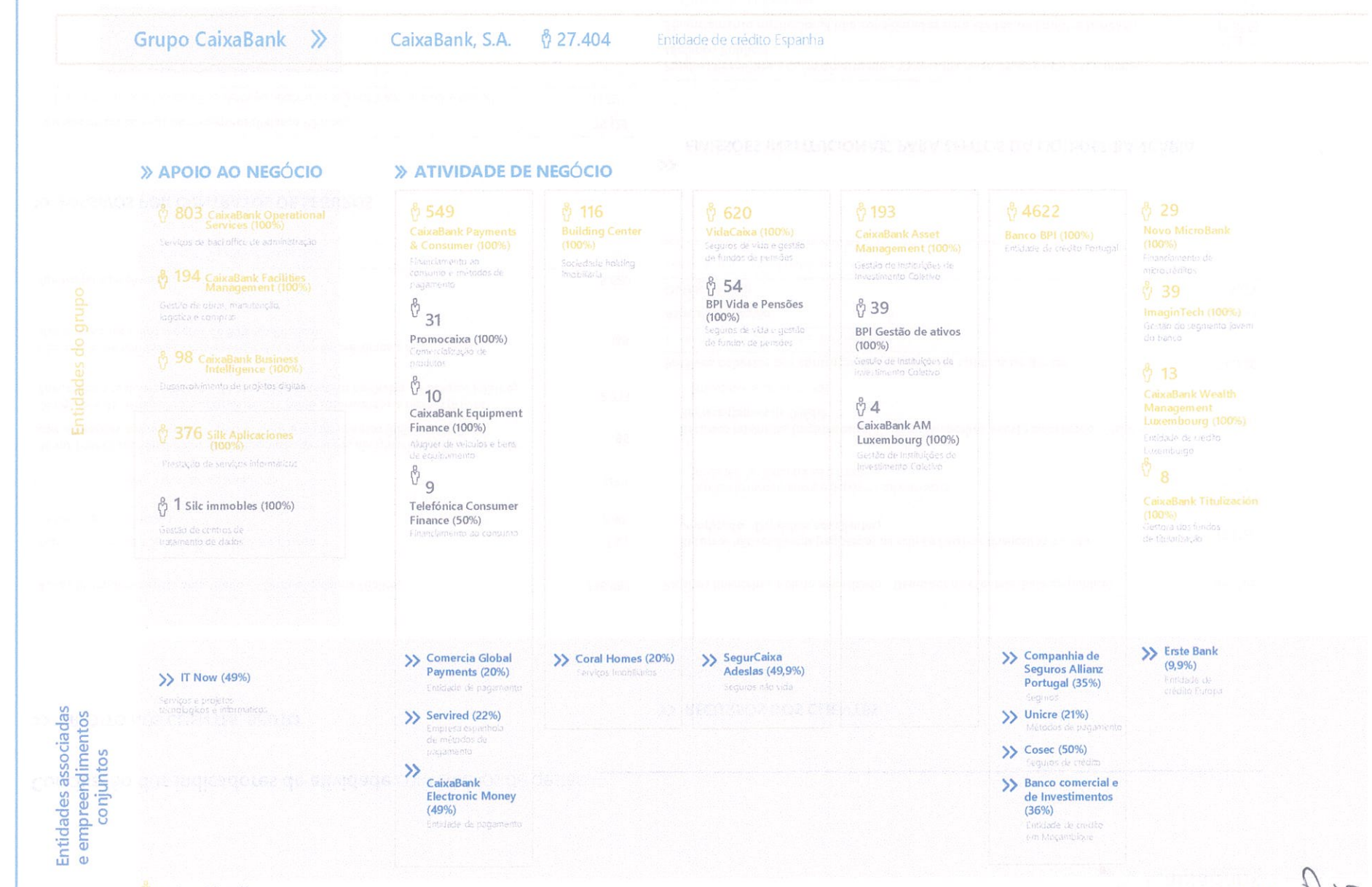
Passivos financeiros a Custo Amortizado - Valores Representativos de Dívidas emitidas (Balanço Público)	**35.813**
Financiamento institucional não consideradas para efeitos da liquidez bancária	**(3.356)**
Obrigações titularizadas	(1.077)
Ajustes por avaliação	(930)
Com natureza retalhista	(1.436)
Emissões adquiridas pelas empresas do Grupo e outros	88
Depósitos para a clientela para efeitos de liquidez bancária[1]	**2.553**
Financiamento institucional para efeitos de liquidez bancária	35.010

[1] *2.520 milhões de euros de certificado multicedentes (líquidas de emissões retidas) e 33 milhões de euros de depósitos subordinados.*

CaixaBank

Estrutura do Grupo

Glossário e estrutura do Grupo



XX Número de funcionários
Nota: Isto inclui as entidades mais relevantes pela sua contribuição para o Grupo, excluindo as operações de natureza acionista (dividendos), operações extraordinárias e atividades non-core: Investimentos Imobiliários Teguise Resort S.L. (67 funcionários), Líderes de Empresa Século XXI, S.L. (26) e Crediflmo, EFC, S.A. (17 funcionários), entre outros.

Relatório de verificação independente

CaixaBank



05 Relatório de verificação independente

588

Relatório de verificação independente

Aos acionistas de CaixaBank, S.A.:

De acordo com o artigo 49 do Código de Comércio, realizámos a verificação, com o âmbito de segurança limitado, do Relatório de Informação Consolidada Não Financeira (a seguir designada por RINF) correspondente ao ano fiscal finalizado a 31 de dezembro de 2020, de CaixaBank, S.A. (Sociedade dominante) e sociedades subsidiárias (a seguir designada por CaixaBank ou o Grupo) que faz parte do Relatório Consolidado de Gestão anexo do Grupo.

O conteúdo do Relatório Consolidado de Gestão inclui informação adicional à requisitada pela normativa comercial vigente em temas de Informação não financeira que não foi objeto do nosso trabalho de verificação. Neste sentido, o nosso trabalho foi limitado exclusivamente à verificação da informação identificada nas tabelas "Tabela de conteúdo Lei 11/2018, de 28 de dezembro" e "Índice de conteúdos GRI" incluídas no Relatório Consolidado de Gestão em anexo.

Responsabilidade dos administradores da Sociedade dominante

A formulação do RINF incluído no Relatório Consolidado de Gestão de CaixaBank, assim como o conteúdo do mesmo, é responsabilidade dos administradores de CaixaBank, S.A. O RINF foi preparado de acordo com os conteúdos recolhidos na normativa comercial vigente e seguindo os critérios dos *Sustainability Reporting Standards* de *Global Reporting Initiative* (padrões GRI), segundo a opção Exaustiva de acordo ao mencionado para cada tema nas tabelas "Tabela de conteúdos Lei 11/2018, de 28 de dezembro" e "Índice de conteúdos GRI" do referido Relatório de Gestão Consolidado.

Esta responsabilidade, inclui igualmente a conceção, implementação e a manutenção do controlo interno que seja considerado necessário para permitir que o RINF esteja livre de incorreções materiais, quer devido a fraude ou erro.

Os administradores de CaixaBank, S.A. são também responsáveis pela definição, implementação, adaptação e manutenção dos sistemas de gestão a partir dos quais são obtidas as informações necessárias para a preparação do RINF.

A nossa independência e controlo de qualidade

Cumprimos com os requisitos de independência e outros requisitos de ética do Código de Ética dos Profissionais de Contabilidade emitido pelo Conselho Internacional de Padrões de Ética para Contabilistas (IESBA, pela sigla em inglês) que se baseia nos princípios fundamentais de integridade, objetividade, competência e diligência profissionais, confidencialidade e comportamento profissional.

A nossa empresa aplica as Normas Internacionais de Controlo de Qualidade 1 (NICC 1) e mantém, em consequência, um sistema global de controlo da qualidade que inclui políticas e procedimento documentados em relação ao cumprimento dos requisitos de ética, normas profissionais e disposições legais e regulamentares aplicáveis.

R. M. Madrid, folha 87.250-1, fólio 75, tomo 9.267, livro 8.054, secção 3ª
Registado no R.O.A.C. (Registo Oficial de Revisores de Contas) com o número S0242 - CIF: B-79 031290

589
cmr

pwc

A equipa de trabalho era composta por profissionais especialistas em revisões de Informação não Financeira e, especificamente, em informação de desempenho económico, social e ambiental.

A nossa responsabilidade

A nossa responsabilidade é a de expressar as nossas conclusões num relatório de verificação independente de segurança limitada baseado no trabalho realizado. Realizámos o nosso trabalho de acordo com os requisitos estabelecidos pela Norma Internacional de Trabalhos de Garantia de Fiabilidade 3000 Revista em vigor, "Trabalhos de Garantia de Fiabilidade que Não Sejam Auditorias ou Exames Simplificados de Informação Financeira Histórica" (NIEA 3000 Revista) emitida pelo Conselho de Normas Internacionais de Auditoria e Fiabilidade (IAASB) da Federação Internacional de Contabilistas (IFAC) e com a Guia de Ação sobre as tarefas de verificação do Relatório de Informação Não Financeira, emitido pelo Instituto de Contabilistas Ajuramentados de Espanha.

Num trabalho de segurança limitada, os procedimentos realizados variam na natureza e no momento da realização, e são de menor extensão do que os realizados num trabalho de segurança razoável e, portanto, a segurança proporcionada é também menor.

O nosso trabalho consistiu em fazer perguntas à direção e às várias unidades do CaixaBank que participaram na preparação do RINF, na revisão dos processos de compilação e validação das informações apresentadas no RINF, e na aplicação de determinados procedimentos analíticos e testes de revisão de amostras, conforme descrito abaixo:

- Reuniões com os trabalhadores de CaixaBank para conhecer o modelo de negócio, as políticas e abordagens de gestão aplicadas, os principais riscos relacionados com estas questões e para obter as informações necessárias para a revisão externa.
- Análise do âmbito, relevância e integridade do conteúdo incluído no RINF do ano fiscal de 2020 com base na análise de materialidade realizada por CaixaBank e descrita na secção "Materialidade", considerando o conteúdo exigido pelos regulamentos comerciais vigentes.
- Análise dos processos para compilar e validar os dados apresentados no RINF do ano fiscal de 2020.
- Revisão da informação em relação aos riscos, políticas e abordagens de gestão aplicados em relação aos aspetos materiais apresentados no RINF do ano fiscal de 2020.
- Verificação, através de testes, com base na seleção de uma amostra, da informação relacionada com os conteúdos incluídos no RINF do ano fiscal de 2020 e a sua adequada compilação a partir dos dados fornecidos pelas fontes de informação.
- Obtenção de uma carta de representação dos administradores e da direcção da Sociedade dominante.

Conclusão

Tendo como base os procedimentos realizados na nossa verificação e nas evidências que obtivemos não houve um aspeto que nos faça acreditar que o EINF de 2020 do CaixaBank correspondente ao exercício anual finalizado no dia 31 de dezembro de 2020 não tenha sido preparado, em todos os seus aspetos significativos, de acordo com os conteúdos reunidos no regulamento comercial vigente e seguindo os critérios dos padrões GRI segundo a "opção Exaustiva" de acordo com o referenciado para cada matéria nas tabelas «Tabela de conteúdos Lei 11/2018, do dia 28 de dezembro" e "Índice de conteúdos GRI" do referenciado Relatório de Gestão Consolidado.

Utilização e distribuição

Este relatório foi preparado como resposta ao requerimento estabelecido no regulamento comercial vigente em Espanha, pelo que poderia ser inadequado para outros propósitos e jurisdições.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

Juan Ignacio Marull Guasch

19 de fevereiro de 2021

INSTITUTO DE CONTABILISTAS AJURAMENTADOS DE ESPANHA

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

2021 Núm. 20/21/01128

SELO CORPORATIVO: **30,00 EUR**

Relatório sobre outros trabalhos que não a auditoria das contas

Relatório Anual da Governação Corporativa correspondente a 2020



06 Relatório Anual de **Governação Corporativa**

correspondente a 2020

CaixaBank

Apresenta-se a seguir o Relatório Anual da Governação Corporativa do CaixaBank, S.A. (doravante, CaixaBanck ou a Sociedade) correspondente ao exercício 2020, elaborado em formato livre (apresentado na vertente da Governação Corporativa do **Relatório de Gestão Consolidado**) juntamente com a informação estatística exigida pela CNMV.

O documento completo está disponível na página web corporativa do CaixaBank (www.caixabank.com) e na página web da CNMV.

A informação contida no Relatório Anual da Governação Corporativa apresenta-se como referência ao exercício anual terminado no dia 31 de dezembro de 2020.

Ao longo do documento, utilizam-se abreviaturas relativamente a determinadas denominações sociais de entidades distintas: FBLC (Fundação Bancária «la Caixa»), CriteriaCaixa (CriteriaCaixa S.A.U.); assim como aos órgãos de governo do CaixaBank: o Conselho (o Conselho de Administração) ou JGA (a Assembleia Geral de Acionistas).



CaixaBank

Sistemas Internos de Controlo e Gestão de Riscos relativamente ao processo de informação financeira (SCIIF)

Índice

Contexto de controlo sobre a informação financeira (F.1)
> Governação e Órgãos responsáveis
> Estrutura Organizacional e Funções de responsabilidade
> Código Ético e Princípios de Atuação e Outras Políticas de caráter interno
> Canal de denúncias
> Formação

Evolução dos riscos da informação financeira (F.2)

Procedimentos e atividades de controlo da informação financeira (F.3)
> Procedimentos de revisão e autorização da informação financeira
> Procedimentos sobre os sistemas da informação
> Procedimentos para a gestão de atividades delegadas e de especialistas independentes

Informação e comunicação (F.4)
> Políticas contabilísticas
> Mecanismos para a elaboração da informação financeira

Supervisão do funcionamento do sistema de controlo interno sobre a informação financeira (F.5)

Relatório do auditor externo



Ambiente de Controlo sobre a informação financeira (F.1)

Governação e Órgãos responsáveis

Conselho de Administração

Principal responsável pela existência de um SCIIF adequado e eficaz.

Comissão de Riscos

Assessora do Conselho acerca da proteção global de risco, atual e futura, e a sua estratégia, informando sobre o quadro de apetência pelo risco, assistindo na vigilância da aplicação desta estratégia, garantindo que as atuações do Grupo sejam consistentes quanto ao nível de tolerância de risco estabelecido e efetuando o seguimento do nível de adequação dos riscos do perfil.

Comissão de Auditoria e Controlo

Ajuda o Conselho a supervisionar o processo de elaboração e apresentação da informação financeira regulamentada e a eficácia dos sistemas de controlo interno e de gestão de riscos.

COMITÉS

Comité Global de Riscos

Responsável por conhecer e analisar os acontecimentos e alterações mais relevantes nas políticas e metodologias referentes à administração, acompanhamento, mitigação e gestão de deterioração ou incidências de todos os riscos sob o âmbito de acompanhamento e gestão (o da fiabilidade da informação financeira, entre outros) aprovadas pelos comités correspondentes, e realizar um acompanhamento do seu impacto.

ÁREAS FUNCIONAIS

Áreas Geradoras de Informação Financeira

A Direção Executiva de Intervenção, Controlo de Gestão e Capital da entidade é a que gera a maioria da informação financeira e solicita às restantes áreas funcionais da Entidade e às empresas do Grupo a colaboração necessária para obter o nível de detalhe de tal informação que se considera adequado. Não obstante, existem outras Direções que participam, tanto na coordenação como na geração da informação financeira.

Controlo Interno da Informação Financeira (CIIF)

Formando parte do departamento de Controlo Interno Financeiro, enquadrado dentro da Segunda Linha de Defesa da Entidade CIIF é responsável pela identificação, medição, acompanhamento e relatório do risco de fiabilidade da informação financeira, estabelecendo as políticas de gestão e os procedimentos de controlo, sendo responsável pela revisão da sua aplicação pela parte da Primeira Linha de Defesa.

CIIF depende hierarquicamente da Direção Executiva de Intervenção, Controlo de Gestão e Capital e funcionalmente da Corporate Risk Management Function, que é responsável pela identificação, medição, evolução, gestão e relatório dos riscos sob o âmbito de concorrência, contando com uma visão geral sobre a totalidade dos riscos do Grupo.

Relatório Anual da Governação Corporativa correspondente a 2020

Quanto à normativa que regula o SCIIF, em **2016** a entidade realizou e aprovou uma **Política Corporativa sobre o sistema de controlo interno sobre informação financeira (SCIIF)** que incluía as secções mais concetuais e regulamentares do SCIIF, tais como a informação financeira a cobrir, o modelo de controlo interno, a supervisão da política, a sua custódia e aprovação.

Em março **de 2018** foi aprovada pela primeira vez a **Política Corporativa sobre a divulgação e verificação da informação financeira**, cujo objetivo principal foi definir a política geral e critérios relacionados com o controlo e verificação da informação a divulgar.

Após detetar a **complementaridade,** assim como a existência de determinados procedimentos, diretrizes e pautas de atuação comuns em ambas as políticas, em **2020** considerou-se oportuno realizar uma nova **Política Corporativa de gestão do risco de Fiabilidade da Informação Financeira**, que una o conteúdo necessário para a gestão e controlo de Risco de Fiabilidade da Informação Financeira no seu todo e cujos objetivos principais são estabelecer e definir:

> Um **ponto de referência** que permita a gestão do risco da Fiabilidade das Informações Financeiras Financeira relativamente à informação a divulgar tanto individual quanto consolidada que é gerada a partir do CaixaBank, homogeneizando os critérios das atividades de controlo e verificação,

> O **perímetro** da Informação Financeira a cobrir,

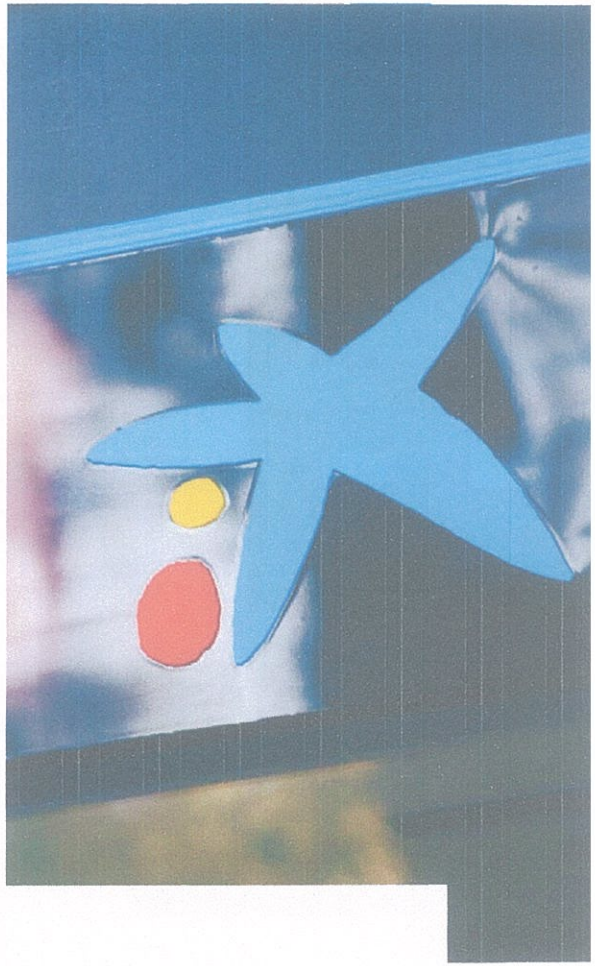
> O **quadro de governação** a seguir tanto para a informação a divulgar como para a verificação da referenciada documentação e,

> Os critérios relacionados com o controlo **e verificação da informação** a divulgar com a finalidade de garantir a existência, conceção, implementação e bom funcionamento de um SCIIF que permita mitigar o risco da Fiabilidade da Informação Financeira.

Desta política dependem **três Normas específicas** que especificam mais profundamente as atividades realizadas:

i) Norma SCIIF, ii) Norma de divulgação do Pilar III e iii) Norma de divulgação das demonstrações financeiras, as notas explicativas e o relatório de gestão.

A **Norma SCIIF** tem como objetivo desenvolver o estabelecido respeito ao SCIIF na «Política Corporativa sobre a gestão do risco de fiabilidade da Informação Financeira», com os seguintes objetivos:



01. **Desenvolver a metodologia** aplicada para a gestão do SCIIF no seu todo

02. **Estabelecer o processo de coordenação** com as entidades do Grupo,

03. **Estabelecer as atividades da função de Controlo Interno da Informação Financeira** (de seguida CIIF),

04. **Especificar os aspetos operacionais** do SCIIF.

CaixaBank

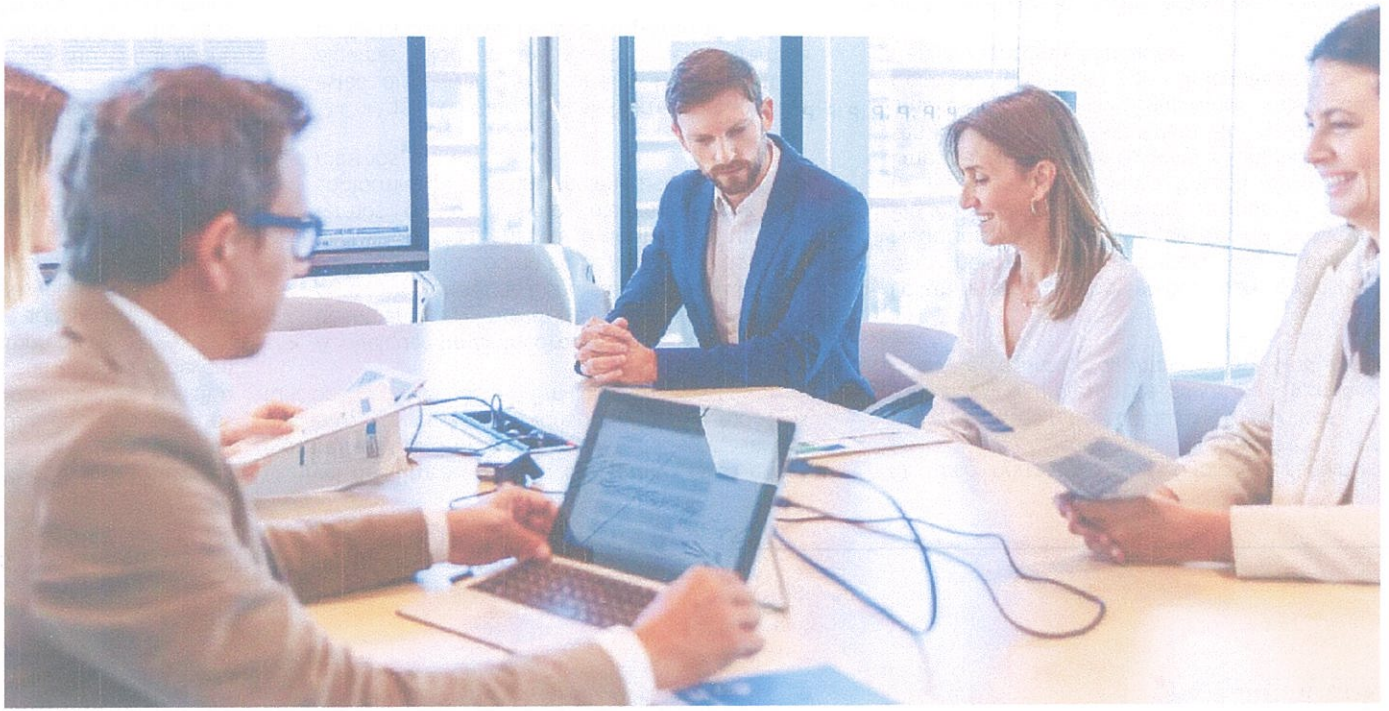
Estrutura Organizacional e **Funções de responsabilidade**

A revisão e aprovação da estrutura organizacional e das linhas de responsabilidade e autoridade é levada a cabo pelo **Conselho de Administração** do CaixaBank, através do **Comité de Direção** e da **Comissão de Nomeação**.

A área da **Organização** concebe a estrutura organizacional do CaixaBank e propõe aos órgãos da Entidade as alterações organizacionais necessárias. Posteriormente, a **Direção Geral de Recursos Humanos** e Organização propõe as nomeações para desempenhar as responsabilidades definidas.

Na elaboração da informação financeira estão definidas as **linhas de obrigatoriedade** e responsabilidade, articulado no modelo corporativo de controlo interno das 3 linhas de defesa (LoD) especificado na Nota 3.2.4 das contas anuais consolidadas em conjunto. Para além disso, é realizada uma planificação exaustiva que contempla, entre outras questões, a atribuição de tarefas, as datas chave e as distintas revisões a realizar por cada um dos níveis hierárquicos. Tanto as linhas de autoridade e responsabilidade como a planificação anteriormente referida encontram-se documentadas e são distribuídas entre todos os participantes no processo de elaboração da informação financeira.

Relatório Anual da Governação Corporativa correspondente a 2020



Código Ético e Princípios de Atuação e Outras Políticas de caráter interno

Relatório Anual da Governação Corporativa correspondente a 2020

O CaixaBank dispõe de um **Código Ético e Princípios de Atuação**, aprovado pelo seu Conselho de Administração em janeiro de 2019, que estabelece os valores (qualidade, confiança e compromisso social) e princípios éticos que inspiram a sua atuação e devem reger a atividade de todos os empregados, diretivos e membros do seu órgão de administração. Estes princípios são: o cumprimento das leis e regulamentos em vigor em cada momento, o respeito, a integridade, a transparência, a excelência, o profissionalismo, a confidencialidade e a responsabilidade social.

Este código tem **vocação Corporativa**, pelo que se aplica a todo o Grupo CaixaBank, constituindo um documento referente a todas as sociedades do Grupo.

Como é estabelecido no próprio Código, o CaixaBank assume o compromisso de proporcionar aos seus clientes informação precisa, verdadeira e compreensível das suas operações, as condições de produtos e serviços, comissões e procedimentos para canalizar reclamações e resolver incidências. Para além disso, o CaixaBank coloca à disposição dos seus acionistas e investidores institucionais toda a informação financeira e corporativa relevante, em conformidade com o regulamento em vigor e cumprindo com a Política de informação, comunicação e contactos com acionistas, investidores e assessores de votação do CaixaBank.

O **nível de difusão interno do Código Ético e das Normas de Conduta é universal**, sendo aplicável aos membros dos órgãos de administração e a todos os funcionários do CaixaBank. Em concreto:

> A qualquer **nova incorporação** é entregue um documento explicativo do Código Ético e das principais Normas de Conduta. Uma vez explicado o conteúdo do Código ao novo colaborador, este declara que leu, entende e aceita cada um dos termos do documento, manifestando a sua conformidade e comprometendo-se a cumprir os mesmos.

> O Código Ético e as principais Normas de Conduta estão disponíveis para consulta na **Intranet**, e algumas Normas de Conduta encontram-se também disponíveis na **web corporativa**.

> É realizada **uma formação com frequência anual** obrigatória para todos os funcionários, de caráter normativo e com vínculo meritório de remuneração variável. Esta realiza-se através de uma plataforma de e-learning própria do CaixaBank que inclui a realização de um teste final. Esta garante um acompanhamento contínuo na realização dos cursos por parte dos funcionários do Banco.

  Os cursos normativos de 2020 foram os seguintes: *Canal de Denúncias, Transparência na comercialização de produtos e serviços do CaixaBank, a proteção de dados no CaixaBank, Fraude e Segurança da Informação e Atualização PBCFT e Sanções*.

> Foram levadas a cabo sessões sobre *compliance* para novos DANs (Diretores das Áreas de Negócios), ação incluída dentro do programa PROA; e para determinados grupos do Banco (DANs, Centros de Banca Privada, Centros de Empresa, Controlo de Negócio e CIB) sessões de sensibilização que aglutinam os 4 principais âmbitos de risco de *Compliance*: Integridade, Conduta, Prevenção do Branqueamento de Capitais/Sanções e Mercados.

> Acrescentando às ações anteriores, enviam-se **circulares e notas informativas** destinadas à difusão dos valores e princípios do CaixaBank. A título ilustrativo, no âmbito do cumprimento do Código Ético e da Política Anticorrupção pode ser referenciado o comunicado anual em matéria de ofertas, tanto para os funcionários do CaixaBank como para fornecedores.

Devido aos valores e princípios éticos estabelecidos no Código Ético, o CaixaBank desenvolveu uma série de **Normas de Conduta** sobre diferentes matérias, aprovadas pelos seus órgãos de administração e direção competentes, sendo de especial relevância as seguintes:





>> POLÍTICAS E NORMAS DE CONDUTA[1]

POLÍTICA CORPORATIVA DE COMPLIANCE PENAL

Prevenir e evitar a comissão de delitos no seio da organização, seguindo o disposto no mesmo Código Penal relativamente à responsabilidade penal da pessoa coletiva. Esta política desenvolve o Modelo de Prevenção Penal do Grupo CaixaBank.

POLÍTICA ANTICORRUPÇÃO

Impedir que tanto a Entidade como os seus colaboradores externos, diretamente ou através de pessoas intermediárias, incorram em condutas que possam resultar contrárias à lei e aos princípios básicos de atuação do CaixaBank. Esta Política é aplicável a todas as sociedades do Grupo CaixaBank.

POLÍTICA CORPORATIVA GERAL DE CONFLITOS DE INTERESSES DO GRUPO CAIXABANK

Proporciona um quadro global para todas as entidades do Grupo nas quais se recolhem de forma harmonizada e homogénea os princípios gerais e procedimentos de atuação para o tratamento de conflitos de interesses, potenciais e reais, que podem surgir no exercício das atividades e serviços.

REGULAMENTO INTERNO DE CONDUTA NO ÂMBITO DO MERCADO DE VALORES (RIC)

Fomentar a transparência nos mercados e preservar, a todo o momento, o interesse dos investidores de acordo com o Regulamento 596/2014 do Parlamento Europeu e a Lei de Mercado de Valores. Aplicável tanto para o CaixaBank como para as distintas entidades do Grupo.

CÓDIGO DE CONDUTA TELEMÁTICO

Garantir o bom uso dos meios proporcionados pelo CaixaBank e consciencializar os funcionários sobre a segurança da informação. O âmbito de aplicação do Código incluí, entre outros, todos os funcionários e colaboradores com acesso aos sistemas de informação do Grupo CaixaBank.

[1] Com exceção do Código de Conduta Telemático, todas as normas de conduta referenciadas estão disponíveis na página web corporativa. A totalidade das mesmas está acessível a todas as pessoas através da Intranet.

Também é importante salientar uma norma de caráter interno de Compliance que descreve o conteúdo e o âmbito de aplicação da mesma função de cumprimento normativo do CaixaBank, uma série de regulamentos internos de cumprimento obrigatório por parte dos funcionários do CaixaBank e relativos ao Canal de Consultas e Denúncias.

Por último, e em relação a determinados âmbitos do Grupo, existe um **conjunto de políticas e normas internas** que servem de guia de conduta nas seguintes categorias (definidas segundo as taxonomias de risco): (i) proteção ao cliente; (ii) governo interno; (iii) mercados e integridade; (iv) prevenção do branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo; (v) atividades de funcionários;
(vi) sanções; (vii) proteção de dados, privacidade y relatório normativo; e (viii) iniciativas e AEOI (*Tax compliance*).
Em função da matéria em que, no seu caso, possa ocorrer um incumprimento do Código Ético e/ou das Normas de Conduta, o órgão encarregue da sua análise e de propor ações corretoras e possíveis sanções é diferente, destacando-se:

- O **Comité de Gestão Penal Corporativa**: Comité de primeiro nível com poderes autónomos de iniciativa e controlo, com capacidade suficiente para planear consultas, solicitar informação, propor medidas, iniciar procedimentos de investigação ou realizar qualquer procedimento necessário relacionado com a prevenção de ilícitos e a gestão do Modelo de Prevenção Penal. Depende hierarquicamente do Comité Global de Riscos do CaixaBank, ao qual se reporta pelo menos uma vez de seis em seis meses e, em qualquer caso, quando considere conveniente o próprio Comité de Gestão Penal Corporativa. Informa ainda o Comité de Direção e os Órgãos de Governo através da Comissão de Riscos do Conselho quando oportuno considerando as circunstâncias.

- **O Comité do RIC:** Órgão colegiado responsável pela análise de possíveis incumprimentos e propostas de atuações corretoras e de sanções. As questões que possam suscitar em relação ao RIC podem ser levantadas, dependendo do assunto, à Secretaria da Comissão do RIC ou à Direção Corporativa de Compliance do CaixaBank.

CaixaBank

Canal de denúncias

O Canal de Consultas e Denúncias é um **meio de comunicação** que o Grupo CaixaBank coloca à disposição de todos os grupos definidos no CaixaBank e em cada uma das sociedades do Grupo com acesso a este canal. Para o CaixaBank os grupos com acesso são os seguintes: Administradores, Funcionários, Pessoas do ETT, Agentes e Fornecedores.

Através deste meio há comunicações de atos ou condutas, atuais ou passados, referidos aos âmbitos de aplicação do mesmo Código Ético, a Política Anticorrupção, a Política Corporativa de Compliance Penal, o Regulamento Interno de Conduta no âmbito de Mercado de Valores, o Código de Conduta de Fornecedores ou de qualquer outra política e norma interna do Caixa Bank.
Não obstante, este não é o canal adequado para a

Relatório Anual da Governação Corporativa correspondente a 2020

comunicação de situações de assédio em qualquer manifestação. A gravidade destas condutas e a importância dada no Grupo à sua gestão fazem com que exista um canal específico para funcionários, cuja gestão fica a cargo de uma equipa de gestores especializados.



As comunicações podem ser de dois tipos:

- **Consultas**, entendidas como petições de esclarecimento de dúvidas concretas suscitadas pela aplicação ou interpretação dos textos anteriormente mencionados.

- **Denúncias**, entendidas como comunicações de possíveis irregularidades que possam implicar infrações.

Entre as categorias/tipologias no Canal de Consultas e Denúncias existe uma específica para comunicar possíveis **irregularidades de natureza financeira e contabilística** em transações ou em informação financeira, entendidas como informação financeira que não reflete os direitos e obrigações através dos ativos e passivos em conformidade com o regulamento aplicável, assim como transações, ocorrências e

eventos que:
- Obtidos pela informação financeira não existem efetivamente e não se registaram no momento adequado.
- Não se refletiram na sua totalidade na informação financeira, tendo a entidade sido afetada.
- Não se registam e não se avaliam em conformidade com a normativa aplicável.
- Não se classificam, apresentam ou revelam na informação financeira de acordo com a normativa.

Em fevereiro de 2020, foi lançado um novo Canal de Consultas e Denúncias que, sendo essencial na prevenção e correção de incumprimentos normativos, tem vários objetivos:

- Alinhamento com as **melhores práticas** nacionais e internacionais.

- Cumprimento do **novo quadro normativo** (Lei Orgânica de Proteção de dados pessoais e garantia dos direitos digitais, Diretiva de Proteção ao Denunciante).

- Maior **solidez na gestão** do Canal, o que implica um aumento da confiança na sua função.

Posteriormente e como foi acordado pelos Órgãos de Governo do CaixaBank, estabeleceu-se o plano de *roll out* e implementação no Canal de Consultas e Denúncias nas **filiais do Perímetro Penal**. Ficou definido que a **gestão das denúncias se corporatizava no Compliance do CaixaBank**, mas não as consultas que seriam recebidas e geridas por cada sociedade.

Em 2020, para além do CaixaBank, as sociedades do Perímetro Penal que implementaram o Canal de Consultas e Denúncias são as que se encontram abaixo:

Está previsto que as restantes Sociedades do Perímetro penal se incorporem durante o primeiro semestre de 2021.

01 Vida Caixa S.A.U. de Seguros e Resseguros

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.

Relatório Anual da
Governação
Corporativa
correspondente
a 2020

Os principais destaques deste Canal são os seguintes:

> **Novo contexto:** implementação de uma nova plataforma acessível tanto internamente como via Internet, permitindo o acesso 24 horas por dia durante os 365 dias do ano; disponível desde dispositivos corporativos como pessoais; e também desde o local de trabalho como de casa ou qualquer outra localização.

> **Alargamento da comunidade:** para além dos funcionários, também podem aceder a este Canal, os Conselheiros do CaixaBank, o pessoal do ETT, os agentes e os fornecedores. Para as restantes sociedades do Grupo com acesso a este Canal, são realizadas ações oportunas para permitir que todos os grupos definidos tenham acesso a este Canal.

É especialmente transcendente o fácil acesso a fornecedores, coletivo que o Grupo CaixaBank considera como parte indispensável para a realização dos seus objetivos de crescimento e de melhoria da qualidade de serviço, tentando estabelecer com estas relações baseadas na confiança e na coerência com os seus valores.

> **Possibilidade de denúncias anónimas:** as denúncias podem ser feitas quer de forma nominativa quer anonimamente, mas as consultas apenas podem ser feitas de forma nominativa.

> **Externalização parcial das denúncias:** uma parte do processo de gestão nas denúncias realiza-se por peritos externos para reforçar a independência, a objetividade e o respeito para com as garantias que oferece o Canal. Concretamente, está externalizada a receção e a pré-análise de admissibilidade.

O Canal de Consultas e Denúncias oferece uma série de garantias:

Anonimato

O CaixaBank demonstra um compromisso firme no que diz respeito ao anonimato quando esta é a opção escolhida pelo denunciante. Por isso, foram estabelecidos meios informáticos oportunos para garantir que se apagam os acessos:

> Ao código da empresa, e ao próprio Canal de Consultas e Denúncias.

Confidencialidade

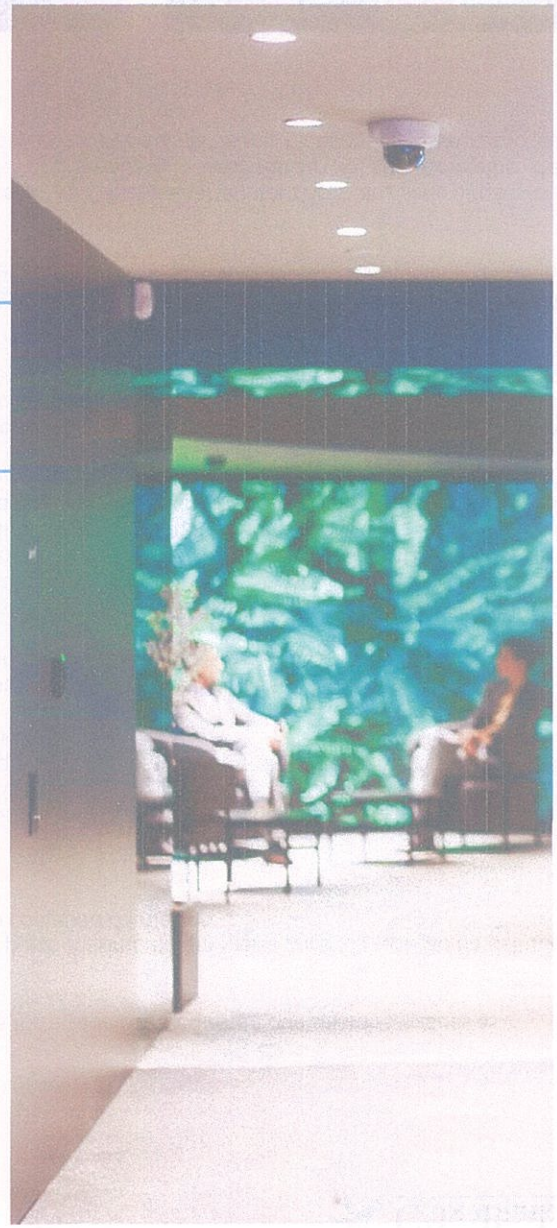
Está expressamente proibido divulgar a terceiros qualquer tipo de informação sobre o conteúdo das denúncias ou consultas. Esta informação será apenas conhecida por pessoas que participem diretamente na gestão das mesmas.

Direito de Reserva da identidade do denunciante

É garantida a reserva de identidade do denunciante, não podendo ser revelada ao denunciado em nenhum caso.

Nas denúncias, o Compliance fornecerá unicamente o nome do denunciante àquelas Áreas onde este dado seja imprescindível para realizar a investigação, sendo sempre necessário o consentimento prévio do denunciante. O Cumprimento Normativo não fornecerá dados de uma denúncia, incluindo a identidade do denunciante, a pessoas não autorizadas, independente do cargo e funções do solicitante dentro do CaixaBank.

O CaixaBank tomará as medidas disciplinares necessárias se, para além do referido no parágrafo anterior, existir revelação da identidade do denunciante ou se realizem pesquisas dirigidas à obtenção de dados de denúncias apresentadas.



Relatório Anual da Governação Corporativa correspondente a 2020

Proibição de retaliação

O Grupo CaixaBank proíbe expressamente e não tolerará a existência de retaliações contra as pessoas que apresentem uma denúncia, assim como contra aquelas que participem ou ajudem na investigação da mesma, sempre que tenham atuado de boa-fé e não tenham participado no ato denunciado. O Grupo CaixaBank adotará as medidas que forem necessárias para garantir a proteção do denunciante.

Coincidência no local de trabalho

No caso de, num caso de denúncia, a pessoa denunciante e a denunciada coincidirem com o mesmo local de trabalho, a Entidade analisará se será necessário adotar alguma medida para eliminar a coincidência.

Incompatibilidades

No caso de alguma das pessoas implicadas numa denúncia tiver relação de parentesco, afinidade ou de consanguinidade com algum dos intervenientes na gestão, investigação ou resolução, não intervirão no processo e serão substituídas por alguém que não tenha responsabilidades hierárquicas.

Direitos do denunciado

A pessoa denunciada deve ter conhecimento da denúncia formulada contra si assim que sejam realizadas as verificações adequadas e o caso tenha sido aceite.

Em todo o caso, o CaixaBank realizará a comunicação no prazo máximo de um mês a partir da receção da denúncia, informando o denunciado da existência da denúncia e do conteúdo da mesma.

Por último, de um ponto de vista da ***governação***:

- A **gestão** do Canal de Denúncias e Consultas do Grupo CaixaBank corresponde à função do **Compliance**, embora esteja a equipa especializada da Direção Corporativa de Cumprimento Normativo do CaixaBank dependente da Subdireção Geral de *Compliance*, que é quem assume a gestão das denúncias e o papel máximo responsável do Canal de Consultas e Denúncias.

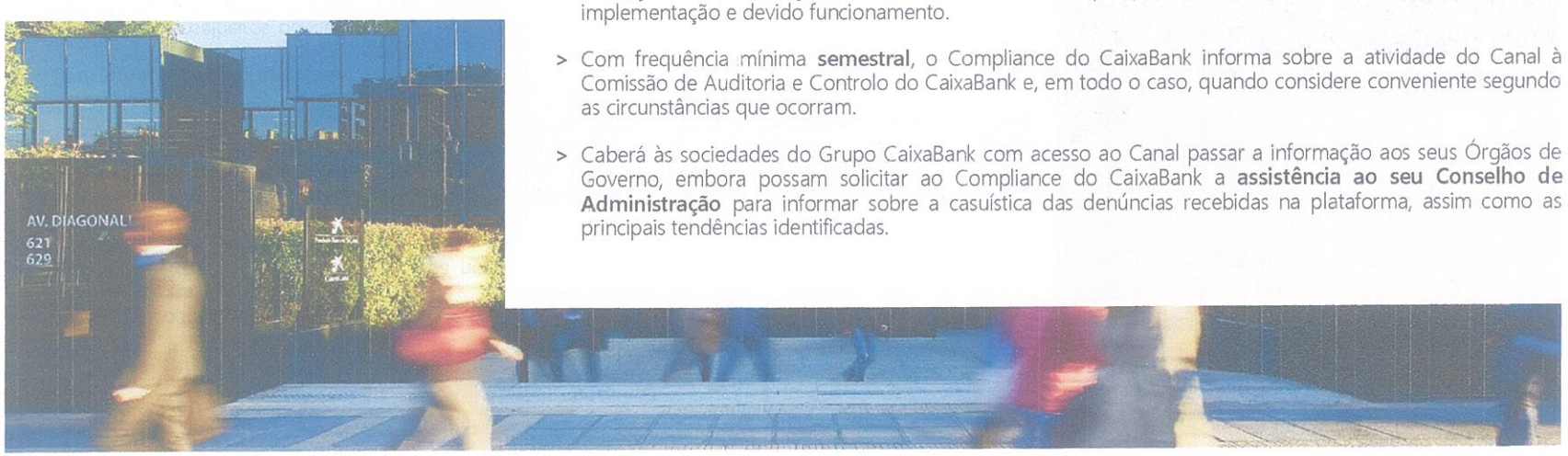
  O Compliance do CaixaBank pode fazer pesquisas, solicitar informações, requerer investigações e qualquer outra medida ou procedimento para o sucesso do processo de gestão das denúncias.

- Naquelas denúncias que, segundo o critério de Compliance, **existam indícios sobre a prática de infrações penais**, o Compliance informará e remeterá a questão para a Comissão de Gestão Criminal Corporativa da infração denunciada, e mantê-lo-á informado dos procedimentos e da **estratégia interna** a seguir relativamente à investigação. A Comissão de Gestão Penal Corporativa poderá propor os aspetos que considere oportunos, deixando um registo da sua proposta e da decisão adotadas pelo Cumprimento Normativo.

- O Compliance do CaixaBank presta às sociedades do Grupo um serviço geral de funcionamento e gestão do Canal, o qual incluí entre outros: a implementação do Canal, a gestão do seu funcionamento, apoio na formação e sensibilização do mesmo, assim como qualquer outra função ou assistência para a sua implementação e devido funcionamento.

- Com frequência mínima **semestral**, o Compliance do CaixaBank informa sobre a atividade do Canal à Comissão de Auditoria e Controlo do CaixaBank e, em todo o caso, quando considere conveniente segundo as circunstâncias que ocorram.

- Caberá às sociedades do Grupo CaixaBank com acesso ao Canal passar a informação aos seus Órgãos de Governo, embora possam solicitar ao Compliance do CaixaBank a **assistência ao seu Conselho de Administração** para informar sobre a casuística das denúncias recebidas na plataforma, assim como as principais tendências identificadas.



Relatório Anual da Governação Corporativa correspondente a 2020



Formação

O Grupo CaixaBank pretende fornecer **planos de formação contínuos** adaptados aos diferentes cargos e responsabilidades do pessoal envolvido na preparação e revisão da informação financeira, centrado em contabilidade, auditoria, controlo interno (incluindo o SCIIF), gestão do risco, Compliance e atualização de aspetos jurídicos/fiscais.

Nestes programas de formação participam funcionários da Direção Executiva de Intervenção, Controlo de Gestão e Capital, Direção Geral Ajudante de Auditoria Interna, Controlo e Compliance, Incumprimento, Recuperações e Ativos, assim como aos membros que formam a Alta Direção da Entidade. Estima-se que se lecionaram mais de **28.026 horas** nesta formação a 718 **funcionários** do Grupo.

Particularmente, no âmbito do SCIIF, todos os anos é lançado um curso de formação **online** sobre este tema. Este ano foi criado um novo curso que foi lançado no último trimestre de 2020 para todos os funcionários que intervêm (direta ou indiretamente) no processo de elaboração da informação financeira. 341 funcionários de Intervenção e Contabilidade, Informação Corporativa e Controlo de Participadas, Planificação e Capital e Riscos, entre outros, concluíram o curso, tendo sido 39 deles convocados em 2019 e 585 entre 2013 e 2018. Esta formação tem como objetivo dar a conhecer a estes funcionários a importância de estabelecer mecanismos que garantam a fiabilidade da informação financeira, assim como o seu dever de assegurar o cumprimento das normas aplicáveis.

Por isso, a Direção Executiva de Intervenção, Controlo de Gestão e Capital tem uma participação relevante, assim como outras áreas do Grupo, em outros grupos de trabalho setoriais, tanto nacionais como internacionais, nos quais se discutem assuntos relacionados com normas de contabilidade e temas financeiros.

Quanto à **formação realizada aos Administradores da Entidade**, em 2020 foi realizada uma sessão de formação relativa à Prevenção do Branqueamento de Capitais e Financiamento do Terrorismo dirigida a todos os membros do Conselho de Administração. Por outro lado, a Comissão de Riscos incluiu, dentro da ordem do dia das suas sessões ordinárias, 12 exposições monográficas nas quais se tratou detalhadamente riscos relevantes como o risco à reputação, o risco de compliance, o risco de fiabilidade da informação financeira, o risco do tipo de interesse estrutural de balance, o risco legal, o risco de mercado, o risco operacional ou a cibersegurança, entre outros. A comissão de Auditoria e Controlo também incluiu exposições monográficas, 7 no total, dentro da ordem do dia das suas sessões, abrangendo conteúdos próprios de auditoria, supervisão e controlo. Para além disso, as Comissões referidas realizaram duas sessões monográficas conjuntas para tratar de aspetos de solvência.

Avaliação de riscos da informação financeira (F.2)

O Controlo Interno da Informação Financeira do Grupo adapta-se aos padrões internacionais estabelecidos pelo ***Committee of Sponsoring Organisations of the Treadway Commission*** **(COSO)** no seu último enquadramento publicado em 2013 que abrange os objetivos de controlo sobre efetividade e eficiência das operações, finalidade da informação financeira e cumprimento com as leis e regulamentos aplicáveis.

O Grupo conta com uma metodologia própria para a **identificação dos riscos** implementada nas principais sociedades dependentes do Grupo de forma homogénea, em relação à (i) responsabilidade e momento de execução e atualização; (ii) critérios a seguir e fontes de informação a utilizar; e (iii) critérios para identificar as componentes significativas para o SCIIF, consagrada no seguinte processo:

- **Identificação do âmbito**, que inclui a seleção da informação financeira, rubricas relevantes e entidades do Grupo que a geram, com base em critérios quantitativos e qualitativos.
- **Identificação das entidades do Grupo relevantes** e categorização das mesmas para estabelecer o nível de controlo requerido em cada uma delas.
- **Identificação dos processos materiais** do Grupo que intervém direta e indiretamente na realização da informação financeira.
- **Identificação dos riscos** existentes em cada processo.
- Documentação das **atividades de controlo** existentes para atenuar os riscos identificados.
- **Avaliação contínua da eficácia do sistema de controlo interno** sobre a informação financeira.
- Realização de relatórios e **reporte a Órgãos de Governo.**

Os riscos referem-se a possíveis erros com potencial impacto material, incluindo o erro e fraude, no âmbito dos objetivos da informação financeira, da seguinte natureza:

- As transações e eventos recolhidos pela informação financeira efetivamente existem e foram registados no momento adequado **(existência e ocorrência)**.
- A informação reflete a totalidade das transações e eventos nos quais a Sociedade é parte afetada **(integridade)**.
- As transações e eventos registam-se e avaliam-se em conformidade com a normativa aplicável **(avaliação)**.
- As transações e eventos classificam-se, apresentam-se e revelam-se na informação financeira de acordo com a normativa aplicável **(apresentação, divisão e comparabilidade)**.
- A informação financeira reflete, à data correspondente, os direitos e obrigações através dos correspondentes ativos e passivos, em conformidade com a normativa aplicável **(direitos e obrigações)**.

O processo de identificação de riscos tem em consideração tanto as transações rotineiras como as menos frequentes e potencialmente mais complexas, assim como o efeito de outras tipologias de riscos (operacionais, tecnológicos, financeiros, legais, de reputação, ambientais, etc.). Particularmente, existe um processo de análise, levado a cabo pelas diferentes áreas que lideram as transações e operações corporativas, operações não recorrentes e/ou especiais, onde se estudam os efeitos contabilísticos e financeiros dessas operações, comunicando os seus impactos oportunamente.

A Função do CIFF, pelo menos uma vez por ano, rever os riscos dentro do seu âmbito, assim como as atividades de controlo concebidas para atenuá-los. Se, no decurso do exercício financeiro, surgirem circunstâncias que afetem a preparação da informação financeira, o CIFF avalia a existência de riscos que devam ser acrescentados aos já identificados.

Por último, cabe à Comissão de Auditoria e Controlo a supervisão do processo de informação financeira regulamentada do Grupo e do SCIIF, apoiando-se no trabalho da função da Auditoria Interna e nas conclusões do auditor externo.

Relatório Anual da Governação Corporativa correspondente a 2020

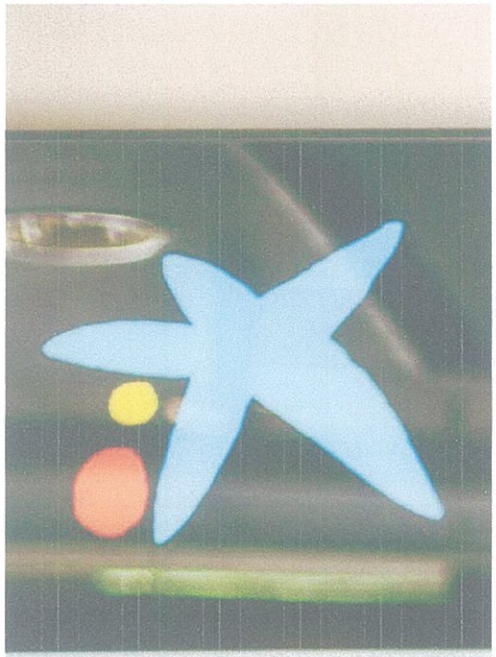
Relatório Anual da Governação Corporativa correspondente a 2020

Procedimentos e atividades de controlo da Informação Financeira (F.3)

Respeitando as diretrizes dos reguladores e das melhores práticas do setor, o **Quadro de Controlo Interno** aplicável ao SCIIF do Grupo CaixaBank, configurado com base no modelo de três **Linhas de Defesa**.

	1ª LoD	2ª LoD	3ª LoD
O que fazem?	Responsáveis por desenvolver e manter controlos eficazes nos seus negócios, assim como por identificar, gerir e medir, controlar, atenuar e comunicar os principais riscos de Fiabilidade da Informação Financeira. Colaborando juntamente com o CIIF na identificação dos riscos e controlos, assim como na formalização e documentação descritiva das atividades e controlo de processos que afetam a geração da informação financeira.	Responsáveis por realizar a identificação, medição, acompanhamento e informação dos riscos, estabelecendo as políticas de gestão e os procedimentos de controlo, e revendo a sua aplicação por parte da 1ª LoD, da qual é independente. A revisão periódica do cumprimento realiza-se através de certificações (incorporadas no processo SCIIF).	Responsável pela avaliação e eficiência da gestão de riscos e dos sistemas de controlo interno (SCIIF), aplicando os princípios de independência e objetividade.
Quem são?	Unidades de negócio e as suas funções de apoio	Controlo Interno da Informação Financeira (CIIF).	Auditoria Interna.

- Direção Executiva de Intervenção, Controlo de Gestão e Capital
- Comité de Direção
- Comissão de Auditoria e Controlo
- Conselho de Administração







Relatório Anual da Governação Corporativa correspondente a 2020

Procedimentos de revisão e autorização da informação financeira

O perfil profissional das pessoas que intervêm no procedimento de revisão e autorização da informação financeira é indicado, **com conhecimento e experiência em assuntos de contabilidade, auditoria e/ou gestão de riscos.**

A realização e revisão da informação financeira são levados a cabo pelas diferentes áreas da **Direção Executiva de Intervenção, Controlo de Gestão e Capital**, que solicita às unidades de negócio e aos centros de suporte, bem como às componentes do Grupo, a colaboração necessária para obter o nível de detalhe adequado dessa informação. A informação financeira é objeto de supervisão dos diferentes níveis hierárquicos da referida Direção Executiva e de outras áreas da Sociedade. Por último, a informação financeira que seja relevante para a publicação no mercado é apresentada por parte da Direção Executiva, juntamente com as conclusões do certificado SCIIF, aos órgãos de Governo responsáveis e à Comissão de Direção, onde é reapreciada e, consoante o caso, aprovada.

O CaixaBank estabelece um **processo contínuo de revisão da documentação e formalização das atividades**, dos riscos que podem ser incorridos na elaboração da informação financeira e do controlo necessário que atenue os riscos críticos:

>> ESQUEMA DA DOCUMENTAÇÃO

01. PROCESSOS/ SUBPROCESSOS

02. RISCOS/ ASSERÇÕES SUBJACENTES À DEMONSTRAÇÃO FINANCEIRA

- Existência e Ocorrência
- Integridade
- Avaliação
- Direitos e Obrigações
- Apresentação, Divisão e compatibilidade
- Possibilidade de fraude?

- Ligação ao catálogo de riscos corporativos

03. ATIVIDADES DE CONTROLO

- Importância (chave/padrão)
- Automatização
- Evidência
- Sistema (aplicações informáticas relacionadas)
- Finalidade (preventiva, de identificação, corretiva)
- Frequência
- Certificação
- Componente COSO
- Executor

>> Certificação da eficácia dos controles chave >>

04. REPORTING À DIREÇÃO E ÓRGÃOS DE GOVERNO

Revisão prévia do projeto e da implementação dos controles

Função CIIF

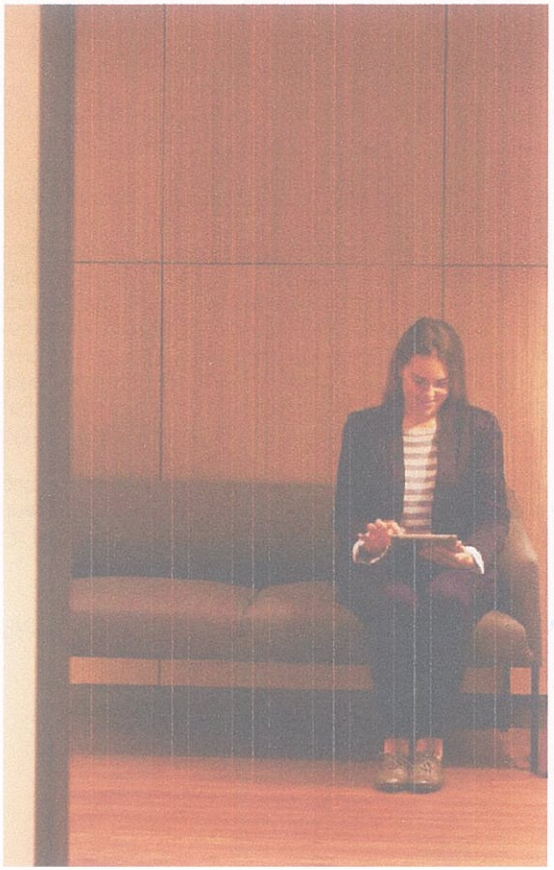
Análise da eficácia dos controlos e do processo de certificação

Função da Auditoria Interna

Relatório Anual da Governação Corporativa correspondente a 2020

Relativamente aos Sistemas utilizados para **a gestão do SCIIF**, a Sociedade implementou a ferramenta **SAP Governance, Risk and Compliance (SAP GRC)** que permite gerir integralmente os riscos e controles do processo de elaboração da informação financeira, tal como a sua documentação e evidências. Podem aceder à ferramenta os funcionários com diferentes graus de responsabilidade no processo de avaliação e certificação do sistema de controlo interno do Grupo.

Durante o exercício 2020, foi levado a cabo o processo de certificação com caráter trimestral, entre outros processos específicos com diferente periocidade, sem terem sido reveladas fraquezas significativas nas certificações efetuadas. Para além disso, foram efetuadas



certificações em períodos distintos ao habitual encerramento trimestral, para que certas informações fossem publicadas nos mercados, sem ter revelado quaisquer fraquezas significativas em nenhuma das certificações efetuadas.

Na elaboração da demonstração das demonstrações financeiras são utlizados **acórdãos, estimativas e pressupostos** feitos pela Direção para quantificar ativos, passivos, rendimentos, despesas e compromissos. Essas estimativas são realizadas com base na melhor informação disponível na data da preparação das demonstrações financeiras, aplicando métodos e técnicas geralmente aceites e dados e possibilidades observáveis e verificadas. Segundo o determinado na normativa interna, o Conselho e a Comissão de Direção são responsáveis pela aprovação desses acórdãos e estimativas, descritos na Nota 1.3 das contas anuais consolidadas e sobretudo ligadas:

> À avaliação dos fundos de comércio e dos ativos incorpóreos.

> Ao prazo dos contratos de locação utilizados na avaliação do passivo por locação.

> O justo valor dos ativos, passivos e passivos contingentes no contexto da alocação do preço pago nas combinações de negócios.

> Perdas por imparidade em ativos financeiros, e o justo valor das garantias a eles associadas, de acordo com a sua classificação contabilística, o que significa fazer julgamentos relevantes relativamente a: i) consideração do «aumento significativo no risco de crédito» (SICR, pela sua sigla em inglês), ii) a definição de padrão; e iii) a incorporação de informação *forward-looking*.

> A avaliação das participações em empreendimentos conjuntos e associados.

> A determinação dos resultados das participações em sociedades associadas.

> Os pressupostos atuariais utilizados no cálculo dos passivos por contratos de seguro.

> A classificação, vida útil e perdas por imparidade de ativos corpóreos e ativos incorpóreos.

> As perdas por imparidade dos ativos não correntes e grupos para alineação classificados como detidos para venda.

> Os pressupostos atuariais utilizados no cálculo dos passivos e compromissos pós-emprego.

> A avaliação das provisões necessárias para a cobertura de contingências laborais, legais e fiscais.

> A despesa de imposto sobre o rendimento das sociedades determinada sobre a taxa de imposto esperada no final do ano e a capitalização dos créditos fiscais e a sua recuperabilidade.

> O valor justo de determinados ativos e passivos financeiros.

Procedimentos sobre os **sistemas da informação**_

Os **sistemas de informação** que apoiam os processos em que se baseia a informação financeira estão sujeitos a **políticas e procedimentos** de controlo interno para garantir a integridade da elaboração e publicação da informação financeira.

Mais concretamente, os sistemas de informação do CaixaBank garantem a sua segurança utilizando como quadro de referência os requisitos definidos por **padrões internacionais de boas práticas** de segurança da informação como a família de normas ISO/IEC 27000, NIST, CSA, etc. Estas normas, juntamente com as obrigações estabelecidas por diferentes leis e regulamentos e por requisitos dos supervisores locais e setoriais, formam parte do Corpo Normativo de Segurança da Informação do Grupo CaixaBank, cujo cumprimento é monitorizado de forma contínua e é reportado a agentes chave dentro e fora da empresa.

As principais atividades estão certificadas como:

> As atividades corporativas de Cibersegurança do Grupo CaixaBank, desde as sedes de Barcelona, Madrid e Porto estão certificadas pelo **ISO 27001:2013** (BSI).

>A acreditação oficial **CERT** (*Computer Emergency Response Team*) reconhece a capacidade da entidade para gerir a segurança da informação.

Para além disso, no que diz respeito à Continuidade operativa e de negócio, a Entidade dispõe de um completo **Plano de Contingência Tecnológica** capaz de enfrentar as situações mais difíceis para garantir a continuidade dos serviços informáticos. Foram desenvolvidas estratégias que permitem a recuperação da informação no menor tempo possível. Este Plano de Contingência Tecnológico foi projetado e está a operar conforme a Norma **ISO 27031:2011.** Ernst&Young certificou que o corpo normativo do Governo da Contingência Tecnológica do CaixaBank foi projetado e desenvolvido e está a operar conforme a Norma.

Para além disso, o BSI certificou o cumprimento do Sistema de Gestão da Continuidade do Negócio do CaixaBank conforme a Norma **ISO 22301:2012**, que acredita:

> O **compromisso** da Direção do CaixaBank para com a Continuidade do Negócio e a Contingência Tecnológica.

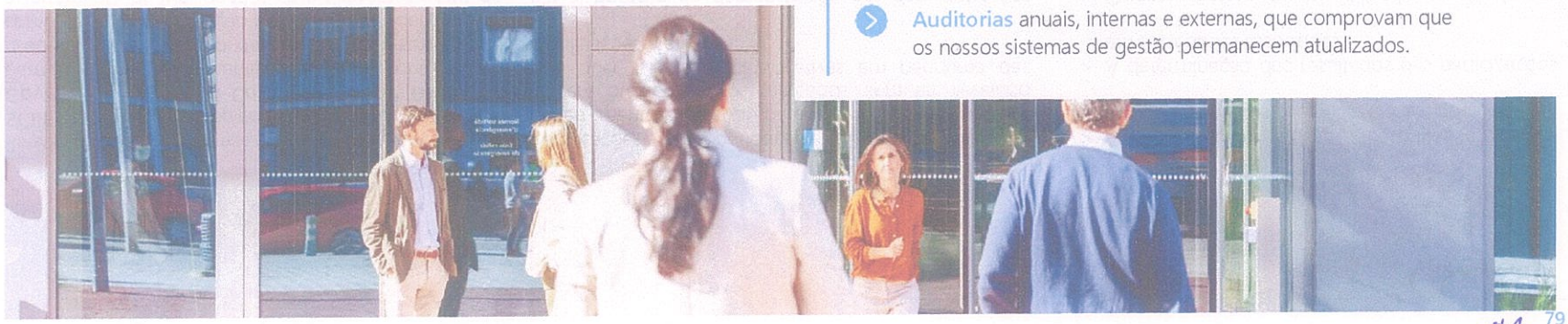
> A realização das melhores **práticas** referentes à gestão da Continuidade do Negócio e à Contingência Tecnológica.

> A existência de um processo cíclico baseado na **melhoria contínua**.

> Que o CaixaBank implementou **Sistemas de Gestão na Continuidade de Negócio e Contingência Tecnológica**, de acordo com normas internacionais de prestígio.

E trazem:

- **Confiança** aos nossos clientes, investidores, funcionários e à sociedade em geral, quanto à capacidade de resposta da Entidade, perante graves incidentes que afetem as operações de negócio.
- **Cumprimento** das recomendações dos reguladores, Banco de Espanha, MiFID, Basileia III, nestas temáticas.
- **Benefícios** na imagem e reputação da Entidade.
- **Auditorias** anuais, internas e externas, que comprovam que os nossos sistemas de gestão permanecem atualizados.



Quanto ao **Governo de Tecnologias da Informação** (TI), o modelo do Governo de TI do CaixaBank garante que os seus serviços Informáticos estão alinhados com a estratégia de negócio da Empresa, dando resposta aos requisitos regulatórios, operacionais ou de negócio. O Governo de TI é uma parte fundamental do governo no seu todo e envolve a estrutura organizacional e diretiva necessária para assegurar que o TI apoia e contribui para a concretização dos objetivos estratégicos definidos.

O Corpo Normativo do Governo das TI do CaixaBank foi desenvolvido com base nos requisitos especificados na norma **ISO 38500:2008**.

Este projeto dos Serviços Informáticos do CaixaBank funciona como uma resposta às necessidades do negócio, garantido, entre outras questões:

> Separação de funções.

> Mudanças na gestão.

> Gestão de incidentes

> Gestão da Qualidade TI.

> Gestão dos riscos: operacionais, fiabilidade da informação financeira, etc.

> Identificação, definição e acompanhamento de indicadores (Painel de Avaliação).

> Existência de Comissões de Governo, Gestão e Acompanhamento.

> Reporte periódico à Direção.

> Controlo interno rigoroso que inclui auditorias internas e externas de caráter anual.



Relatório Anual da Governação Corporativa correspondente a 2020

Procedimentos para a gestão de **atividades externalizadas e de peritos independentes**

O Grupo CaixaBank dispõe de uma **Política de Custos, Gestão Orçamental e Compras**, aprovada no Comité de Direção do dia 18 de junho de 2018, na qual foi definido um quadro global de referência para as entidades do Grupo e onde se reúnem de forma homogénea os princípios gerais e procedimentos relativamente à definição, gestão, execução e controlo do orçamento de despesas de custos operacionais e de capital do Grupo CaixaBank.

Essa política foi desenvolvida em uma **norma interna do Grupo** na qual se regulam, principalmente, os processos relativos à:

- Elaboração e aprovação do **orçamento**.
- Execução do orçamento e **gestão da procura**.
- Compras e contratação de **serviços**.
- Pagamento de faturas a **fornecedores**.

A maioria dos processos estabelecidos entre as entidades do Grupo e os seus fornecedores são geridos e informatizados por meio de aplicações que incluem todas as suas ações, sendo a Comissão de Eficiência o Órgão responsável por assegurar que a execução material do orçamento seja efetuada de acordo com a normativa.

Para garantir uma gestão adequado dos custos, o Comité de Eficiência do CaixaBank delega em duas comissões:

- **Comissão de Despesas e Investimento (CGI):** revê e retifica propostas de despesas e investimento apresentadas pelas áreas e filiais através de projetos, questionando a sua necessidade e razoabilidade através de uma análise de desempenho e/ou de eficiência para a Entidade.
- **Mesa de Compras:** vela pela devida aplicação das políticas e procedimentos de compras/contratos definidos na normativa, fomentando a igualdade de oportunidades entre fornecedores. Conforme indicado no Código Ético da Entidade, a compra de bens ou a contratação de serviços deve ser realizada com objetividade e transparência, evitando situações que possam afetar a objetividade das pessoas que participam nas mesmas. Por isso, todas as compras devem apresentar um mínimo de 3 ofertas comparativas de diferentes fornecedores. As compras superiores a um certo limite devem ser geridas pela equipa especializada de compradores que estão organizados em diferentes categorias de Compras: IT, Serviços Profissionais, Marketing, Facilities e Obras.

O Grupo CaixaBank dispõe de um **Portal de Fornecedores** que permite estabelecer um canal de comunicação simples e eficiente entre fornecedores e empresas do Grupo. Por meio do mesmo, os fornecedores prestam a documentação essencial para optar por qualquer processo de negociação e iniciar o processo de homologação para se tornar fornecedor elegível. Desta forma, é garantido o cumprimento da normativa interna de Compras, tal como se facilita a sua gestão e controlo.

O CaixaBank dispõe de uma **Política de Externalização de Serviços** atualizada em maio de 2019, que é fundamentada principalmente pelo Guia GL/2019/02 de Diretrizes da Externalização da Autoridade Bancária Europeia. A Política de Externalização estabelece o quadro metodológico, os critérios a ter em consideração na externalização de atividades por parte da Entidade a terceiras partes e dispõe de princípios corporativos que estabelecem o alcance, a administração, o enquadramento de gestão e do controlo de riscos do Grupo CaixaBank, sobre os quais se devem basear as atuações a realizar no ciclo de vida completo das externalizações de serviços.

A redação da nova Política do governo da externalização, realizada juntamente com a Segunda Linha de Defesa de riscos não financeiros, acredita:

- O **compromisso** da Direção do CaixaBank com a governação da externalização.
- A realização das melhores **práticas** referentes à gestão das iniciativas de externalização.
- A existência de um processo cíclico de **melhoria contínua**.

A formalização desta Política supõe:

- **Confiança** para os nossos clientes, investidores, funcionários e restantes *stakeholders*, sobre o processo de decisão e controlo das iniciativas de externalização.
- **Cumprimento** das recomendações dos reguladores, tais como Banco de Espanha, MiFID, Basileia III, nesta temática.
- **Benefícios** na imagem e reputação da Entidade.

O CaixaBank continua a intensificar esforços no controlo, assegurando que a externalização não conduza a uma perda da capacidade de supervisão, análise e exigência do serviço ou atividade sob contrato.

Quando se realiza uma nova iniciativa de externalização, é seguido o seguinte procedimento:

Relatório Anual da Governação Corporativa correspondente a 2020

- **Análise** da aplicabilidade do modelo de externalização do fornecedor
- **Avaliação** da decisão de externalização medindo criticidade, riscos e o modelo de externalização associado
- **Aprovação** do risco associado à iniciativa de um órgão interno colegial
- **Contratação** do fornecedor
- **Transferência** do serviço para o fornecedor externo
- **Acompanhamento e monitorização** da atividade ou serviço prestado

Todas as atividades externalizadas contam com medidas de controlo baseadas, fundamentalmente, em **indicadores de desempenho do serviço e medidas de atenuação** incluídas contratualmente que reduzem os riscos detetados na avaliação da decisão de externalização. Cada responsável por uma externalização na Entidade solicita ao seu fornecedor a atualização e informação dos seus indicadores, que são revistos internamente periodicamente.

No âmbito do **exercício 2020**, as **atividades** confiadas a terceiros relacionadas com avaliações e cálculos de peritos independentes estão relacionadas, principalmente, com:

> Determinados serviços de auditorias internas e tecnológicas.

> Determinados serviços de consultorias financeiras e de *business intelligence*.

> Determinados serviços de marketing e compras variadas.

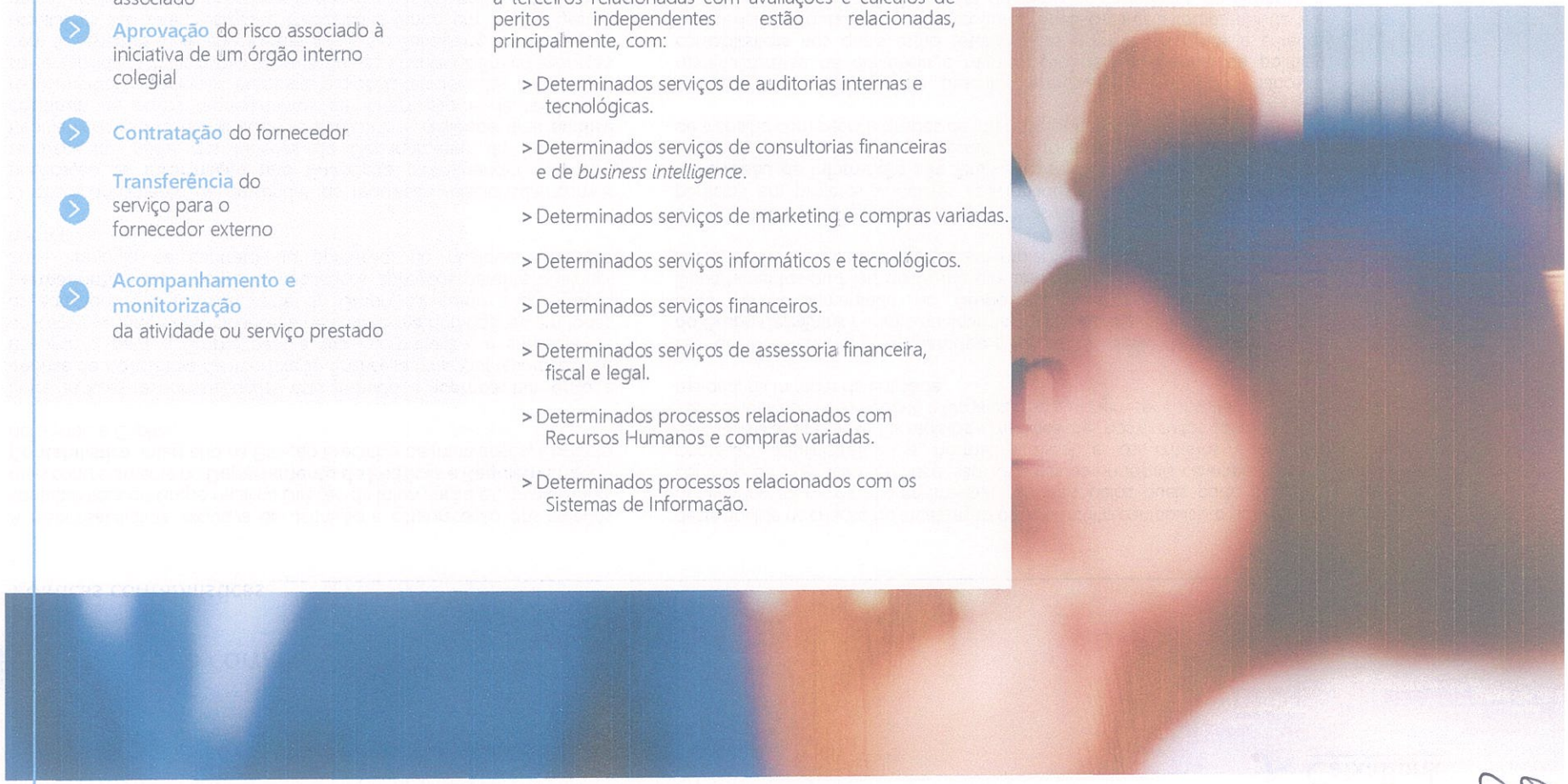
> Determinados serviços informáticos e tecnológicos.

> Determinados serviços financeiros.

> Determinados serviços de assessoria financeira, fiscal e legal.

> Determinados processos relacionados com Recursos Humanos e compras variadas.

> Determinados processos relacionados com os Sistemas de Informação.



Informação e comunicação (F.4)

Políticas contabilísticas

A responsabilidade exclusiva da definição e comunicação dos critérios contabilísticos do Grupo recai na Direção de Intervenção e Contabilidade, mais concretamente no **Departamento de Políticas e Regulamentação Contabilística**, integrado na Direção Executiva de Intervenção, Controlo de Gestão e Capital.

Entre as suas responsabilidades está incluído o **acompanhamento e análise da normativa** da informação financeira (*financial reporting*) que é aplicável para o Grupo, para a sua interpretação, e consequente aplicação na informação financeira de uma forma homogénea em todas as entidades que formam parte do Grupo; tal como a atualização **permanente** dos critérios contabilísticos aplicados perante qualquer nova tipologia de contrato ou operação, ou qualquer alteração normativa.

O acompanhamento de novidades de regulação relacionadas com a publicação de **informação não financeira** (*non-financial reporting*) também faz parte das funções do Departamento de Políticas e Regulamentação Contabilística. Em particular, é realizada uma **análise contínua** de novos requerimentos de informação e de tendências regulamentares, nacionais, europeias e globais relacionadas, quer com a sustentabilidade, quer com a informação não financeira. Em colaboração com as restantes áreas envolventes do Grupo CaixaBank, as implicações resultantes são interpretadas e trabalhadas tendo em vista a gestão dessas implicações e a incorporação das mesmas nas práticas do Grupo.

Por essa razão, é realizada a análise e estudo das **implicações contabilísticas de operações singulares**, procurando uma antecipação dos impactos e o seu devido tratamento contabilístico nas demonstrações financeiras consolidadas e são encarregues do esclarecimento de dúvidas ou conflitos acerca de questões contabilísticas não recolhidas nos circuitos contabilísticos ou que apresentam dúvidas sobre a sua interpretação. Com periodicidade mínima mensal, as consultas contabilísticas concluídas pelo Departamento são partilhadas com a restante Direção de Intervenção e Contabilidade, fornecendo explicações sobre o raciocínio técnico que as suportam ou as interpretações efetuadas, tal como as questões que estão atualmente em discussão.

No processo de **definição de novos produtos**, através da sua participação na Comissão do Produto do Grupo, analisam as **implicações contabilísticas** dos mesmos, com base nas suas características, concretizando-se desta análise na criação ou atualização de um circuito contabilístico no qual são detalhados todos os acontecimentos possíveis pelos quais pode passar o contrato ou operação. Por isso, são descritas as principais características da operação administrativa, a normativa fiscal e os critérios e normas contabilísticas aplicadas. Os registos e modificações nos circuitos contabilísticos são comunicados de imediato à Organização e podem ser consultados, na sua maioria, na intranet da Entidade.

Este departamento também participa e apoia a **Comissão de regulamentação do Grupo CaixaBank** Perante qualquer alteração normativa que seja aplicada e deva ser implementada no Grupo, o Departamento comunica aos Departamentos ou filiais do Grupo que tenham sido afetados, e participa ou lidera, conforme o caso, projetos para implementar estas alterações.

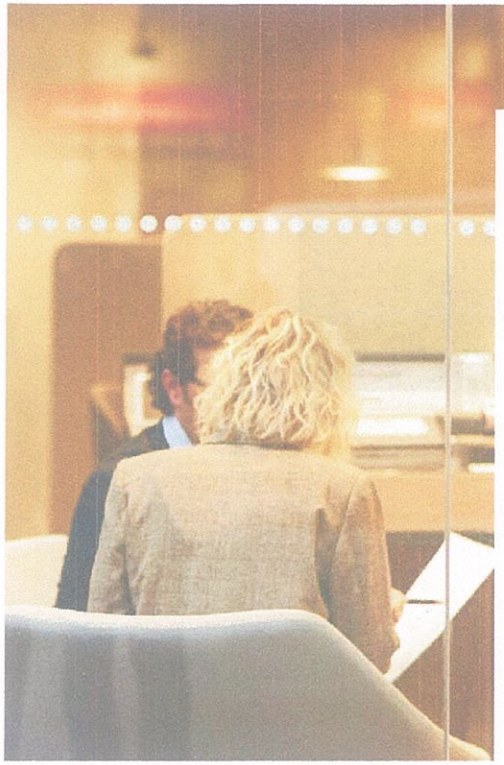
De igual forma, o Departamento de Políticas e Regulamentação Contabilística participa em projetos singulares relacionados com a **sustentabilidade e a transmissão de informação não financeira**, seja em projetos transversais do Grupo, formações internas e externas, ou através da participação em grupos de trabalho com *peers* e grupos de interesse externos.

As atividades anteriormente descritas acerca da informação financeira, materializam-se na existência e manutenção de um **manual de políticas contabilísticas** nos quais estão estabelecidas normas, princípios e critérios contabilísticos adotados pelo Grupo. Esse manual garante a comparabilidade e qualidade da informação financeira de todas as sociedades do Grupo e é complementado pelas consultas recebidas pelo Departamento.

A comunicação com os responsáveis das operações é permanente e fluída.

De forma complementar, o Departamento de Políticas e Regulamentação Contabilística está encarregue de desenvolver **atividades de formação** nas áreas de negócio relevantes da empresa acerca de novidades e alterações contabilísticas.

Relatório Anual da Governação Corporativa correspondente a 2020



Mecanismos para a **elaboração da informação financeira**

O CaixaBank dispõe de ferramentas informáticas internas que asseguram a integridade e homogeneidade nos **processos de elaboração da informação financeira**. Todas as aplicações dispõem de mecanismos de contingência tecnológica, de forma a assegurar a conservação e acessibilidade dos dados perante qualquer circunstância.

A Sociedade encontra-se inserida num projeto de melhoria de **arquitetura da informação contabilística**, que tem como objetivo o aumento da qualidade, integridade, prontidão e acesso aos dados que as aplicações de negócio oferecem. Gradualmente, as distintas aplicações informáticas têm vindo a ser incluídas no escopo do projeto, que atualmente já integra uma materialidade de saldos muito significativa.

Para efeitos de elaboração da **informação consolidada**, tanto o CaixaBank com as sociedades que fazem parte do perímetro do Grupo empregam, através de ferramentas especializadas, mecanismos de captura, análise e preparação dos dados com formatos homogéneos. Por isso, o plano de contas, integrado na aplicação de consolidação, foi definido para cumprir com os requerimentos dos distintos reguladores.

Relativamente aos Sistemas utilizados para a **gestão do SCIIF**, a Empresa implementou a ferramenta **SAP Governance, Risk and Compliance (SAP GRC)** com o objetivo de garantir a integridade do mesmo, refletindo sobre os riscos e controlos existentes. A ferramenta também suporta, entre outros, o Catálogo de Riscos Corporativo e os Indicadores de Risco Operacional (KRI's), à responsabilidade da Direção Executiva da Corporate Risk Management Function & Planning.

Supervisão do funcionamento do sistema de controlo interno sobre a informação financeira (F.5)

Cabe à **Comissão de Auditoria e Controlo** supervisionar o processo de elaboração e apresentação da informação financeira regulada e a eficácia dos sistemas de controlo e gestão de riscos da Entidade. Essas funções são explicadas ao detalhe na secção «A Administração - As comissões do Conselho - Comissão de Auditoria e Controlo».

A função da **Auditoria Interna**, representada pela Direção Executiva de Auditoria no Comité de Direção, é regida pelos princípios contemplados no Estatuto de Auditoria Interna do Grupo CaixaBank, aprovado pelo Conselho de Administração do CaixaBank. É uma **atividade independente e objetiva** que traz uma abordagem sistemática na avaliação dos processos de gestão de riscos e controlo, e da Governação Corporativa e está encarregue de dar apoio à Comissão de Auditoria e Controlo na supervisão. Com o objetivo de estabelecer e preservar essa independência, a Auditoria Interna depende funcionalmente do Presidente da Comissão de Auditoria e Controlo, não obstante o facto de ter de comunicar ao Presidente do Conselho de Administração para o devido cumprimento deste das suas funções.

A Auditoria Interna dispõe de **213 auditores distribuídos por diferentes equipas de trabalho** especializados por setores, entre os quais um grupo responsável pela coordenação da supervisão dos processos relacionados com a informação financeira do Grupo CaixaBank, ligados à Direção de Departamento de Auditoria Financeira, Participadas e Compliance.

As atividades da função de auditoria interna são reportadas de forma periódica à Comissão de Auditoria e Controlo que, por sua vez, revê dentro do âmbito do risco de fiabilidade da informação financeira, o seguinte: (i) a planificação da auditoria interna e a suficiência do seu âmbito; (ii) as conclusões das auditorias realizadas e o seu impacto na informação financeira; e (iii) o acompanhamento das medidas corretivas.

A Auditoria Interna desenvolve um **programa de trabalho específico para a revisão do SCIIF** centrado nos processos relevantes (transversais e de negócio) definidos pela equipa de Controlo Interno da Informação Financeira, complementada pela revisão dos controlos existentes em auditorias de outros processos.

Atualmente este programa de trabalho é completado pela **revisão da correta certificação e as evidências de execução** efetiva de uma amostra de controlos, selecionados com base em indicadores de auditoria contínua. Com tudo isto, a Auditoria Interna emite anualmente um relatório global no qual está incluída uma avaliação do funcionamento do SCIIF durante o exercício. A revisão do exercício 2020 está focada na:

> Revisão da **aplicação do Quadro de Referência** definido no documento «Controlo Interno da informação financeira nas entidades cotadas» promovido pela CNMV.

> Verificação da aplicação da **Política Corporativa de gestão do risco de Fiabilidade da Informação Financeira** e da **Norma SCIIF** para garantir a adequação do SCIIF a nível corporativo

> Avaliação do **funcionamento do processo de certificação interna ascendente** dos controlos chave.

> Avaliação da **documentação descritiva de processos, riscos e controlos relevantes**.

Para além disso, no exercício 2020, a Auditoria Interna realizou várias revisões de processos que afetam a produção, elaboração e apresentação da informação financeira centrada nos âmbitos financeiro e contabilístico, gestão de riscos corporativos, instrumentos financeiros, sistemas de informação, seguros, entre outros.

Por essa razão, a Sociedade conta com **procedimentos periódicos de discussão com o auditor externo**, que assiste a Comissão de Auditoria e Controlo e informa sobre o seu planeamento de auditoria e as suas conclusões anteriores à publicação de resultados, tal como, se aplicável, das fraquezas de controlo interno.

Relatório do auditor externo

Na aplicação da recomendação incluída no Guia de Atuação sobre o Relatório do Auditor, referente à Informação relacionada com o Sistema de Controlo Interno sobre Informação Financeira das entidades cotadas, publicada pela Comissão Nacional do Mercado de Valores na sua página web, o CaixaBank submeteu a **revisão por parte do auditor de contas** anuais, o conteúdo da informação relativa ao Sistema de Controlo Interno sobre Informação Financeira. No Relatório é concluído que, como resultado dos procedimentos aplicados sobre a informação relativa ao SCIIF, não surgiram incoerências ou incidências que a possam afetar.

O relatório é incluído como Anexo no presente Relatório Anual da Governação Corporativa.



CaixaBank

Grau de acompanhamento das recomendações da governação corporativa (G)

>> QUADRO DE CORRESPONDÊNCIA DO CUMPRIMENTO OU EXPLICAÇÃO DAS RECOMENDAÇÕES NO ÂMBITO DA GOVERNAÇÃO CORPORATIVA

Relatório Anual da Governação Corporativa correspondente a 2020

	Recomendação 1	Recomendação 2	Recomendação 3	Recomendação 4
DESCRIÇÃO	Os estatutos das sociedades cotadas não devem limitar o número máximo de votos que podem ser emitidos por um único acionista, nem conter outras restrições que dificultem a tomada de posse da sociedade mediante a aquisição das suas ações no mercado.	Que quando seja cotada a sociedade mãe e uma sociedade dependente ambas definam publicamente com precisão: **a)** As respetivas áreas de atividade e eventuais relações de negócio entre elas, tal como as da sociedade dependente cotada com as restantes empresas do grupo. **b)** Os mecanismos previstos para resolver os eventuais conflitos de interesses que possam surgir.	Que, durante a Assembleia Geral Ordinária, em complemento da divulgação escrita do relatório anual de governo corporativo, o Conselho de Administração informe verbalmente aos acionistas, detalhadamente, os aspetos mais relevantes da governação corporativa da sociedade e, em particular: **a)** As alterações ocorridas na anterior Assembleia Geral Ordinária. **b)** Os motivos concretos pelos quais a empresa não segue nenhuma das recomendações do Código de Governo Corporativo e, se for o caso, das regras alternativas nesse âmbito.	Que a sociedade defina e promova uma política relativa à comunicação e contactos com acionistas e investidores institucionais no enquadramento da sua implicação na sociedade, bem como com administradores substitutos que respeitam plenamente as regras contra o abuso de mercado e tratam os acionistas na mesma posição em pé de igualdade. E que a sociedade torne pública essa política através da sua página web, incluindo informações relativas à forma como a mesma foi implementada e a identificação dos interlocutores ou pessoas responsáveis pela sua realização. E que, sem prejuízo das obrigações legais de divulgação de informação privilegiada e outro tipo de informação regulamentar, a sociedade conte também com uma política geral relativa à comunicação de informação económico-financeira, não financeira e corporativa através dos canais que considere adequados (meios de comunicação, redes sociais ou outras vias) que contribua para a maximização da divulgação e da qualidade de informação à disposição do mercado, dos investidores e dos restantes grupos de interesse.
CUMPRE	Sim	Não aplicável	Sim	Sim
COMENTÁRIOS		O CaixaBank é a única sociedade cotada do Grupo.		

Recomendação 5

DESCRIÇÃO

Que o conselho de administração não submeta uma proposta de delegação de poderes à assembleia geral, para emitir ações ou valores conversíveis com exclusão do direito de subscrição preferencial, por um montante superior a 20% do capital no momento da delegação.

E que quando o conselho de administração aprovar qualquer emissão de ações ou de valores conversíveis excluindo o do direito de subscrição preferencial, a sociedade publique, de imediato, na sua página web, os relatórios dessa exclusão nos quais faz referência à legislação comercial.

CUMPRE

Cumprimento parcial

COMENTÁRIOS

O Conselho de Administração, na reunião de 10 de março de 2016, acordou propor à Assembleia Geral de Acionistas de 28 de abril a aprovação de um acordo de delegação de poderes a favor do Conselho de Administração para emitir obrigações, títulos, ações preferenciais e quaisquer outros valores de rendimento fixo ou instrumentos de natureza similar conversíveis em ações do CaixaBank ou que têm direito, direta ou indiretamente, à subscrição ou aquisição de ações da sociedade, incluindo *warrants*. A proposta da delegação incluía expressamente o poder de excluir os direitos de subscrição preventiva dos acionistas. Esta proposta foi aprovada pela Assembleia Geral de Acionistas realizada no dia 28 de abril de 2016.

Os aumentos de capital que o Conselho de Administração pode aprovar ao abrigo da autorização para abordar a conversão de valores em que cuja emissão se tenha excluído o direito de subscrição preferencial, não estejam sujeitos à limitação máxima de 20% do capital social que a Assembleia Geral de Acionistas acordou a 22 de maio com caráter geral para os aumentos de capital que o Conselho de Administração possa aprovar (sendo aplicável a limitação legal de 50% do capital no momento da aprovação).

A Diretiva 2013/36/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 26 de junho de 2013, relativa ao acesso à atividade das instituições de crédito e à supervisão prudencial das entidades de crédito e das empresas de investimento, o Regulamento UE 575/2013 sobre os requisitos prudenciais das instituições de crédito e serviços de investimento e a Lei 11/2015, de 18 de junho, de recuperação e resolução de instituições de crédito e empresas de serviço de investimento, preveem a necessidade de as instituições de crédito deterem, em certas proporções, diferentes instrumentos na composição do seu capital regulamentar, a fim de serem consideradas adequadamente capitalizadas. Assim, estão previstas diferentes categorias de capital a serem cobertas por instrumentos específicos. Apesar da posição de capital adequado da sociedade, foi considerado necessário adotar uma resolução que permitisse a emissão de instrumentos que poderiam eventualmente ser convertíveis em certas circunstâncias. Na medida em que a emissão destes instrumentos implica a necessidade de ter capital autorizado disponível para cobrir qualquer eventual convertibilidade no momento da emissão, e a fim de proporcionar à empresa uma maior flexibilidade, considerou-se adequado que os aumentos de capital social que o Conselho de Administração aprova ao abrigo da resolução da delegação abrangida pelo relatório para cobrir a conversão de títulos cuja emissão excluiu direitos de subscrição preferencial não estejam sujeitos à limitação máxima de 20% do capital social, mas apenas ao limite de 50%.

Relatório Anual da Governação Corporativa correspondente a 2020

	Recomendação 6	Recomendação 7	Recomendação 8
DESCRIÇÃO	Que as sociedades cotadas que elaboram os seguintes relatórios, seja de forma percetual ou voluntária, os publiquem na sua página web com suficiente antecedência à realização da Assembleia Geral Ordinária, ainda que a sua divulgação não seja obrigatória: **a)** Relatório sobre a independência do auditor. **b)** Relatórios de funcionamento das comissões de auditoria e de nomeações e retribuições. **c)** Relatório da comissão de auditoria sobre operações conexas. **d)** Relatório sobre a política de responsabilidade social corporativa.	Que a sociedade transmita em direto, através da sua página web, a realização das Assembleias Gerais de Acionistas. E que a sociedade conte com mecanismos que permitam a delegação e o exercício de voto por meios telemáticos e também, no caso de sociedades de grande capitalização e na medida proporcional, presença e participação ativa na Assembleia Geral de Acionistas.	Que a comissão de auditoria assegure que as contas anuais que o conselho de administração apresente à Assembleia Geral de Acionistas sejam realizadas em conformidade com a normativa contabilística. E que naqueles pressupostos em que o auditor de contas tenha incluído no seu relatório de auditoria alguma exceção, o presidente da comissão de auditoria explique com clareza na Assembleia Geral o parecer da comissão de auditoria acerca do conteúdo, colocando-se à disposição dos acionistas no momento da publicação da convocatória da Assembleia, juntamente com as restantes propostas e relatórios do conselho, um resumo desse parecer.
CUMPRE	Sim	Sim	Sim
COMENTÁRIOS			

Relatório Anual da Governação Corporativa correspondente a 2020

	Recomendação 9	Recomendação 10	Recomendação 11
DESCRIÇÃO	Que a sociedade torne público na sua página web, de forma permanente, os requisitos e procedimentos que aceitar para comprovar a propriedade de ações, o direito de apoio à Assembleia Geral de Acionistas e o exercício ou delegação do direito de voto. E que tais requisitos e procedimentos favoreçam o apoio e o exercício dos seus direitos aos acionistas e sejam aplicados de forma não discriminatória.	Que quando algum acionista legítimo tenha exercido, anteriormente à realização da Assembleia Geral de Acionistas, o direito de acrescentar à ordem de trabalhos ou de apresentar novas propostas para acordo, a sociedade: **a)** Divulgue de imediato tais pontos complementares e novas propostas de acordo. **b)** Torne público o modelo de amostra do cartão de assistência ou formulário de delegação de voto ou voto à distância com as alterações necessárias para que os novos pontos da agenda e as propostas alternativas de resolução possam ser votados nos mesmos termos que os propostos pelo Conselho de Administração. **c)** Submeta todos esses pontos ou propostas alternativas a votação e aplique as mesmas regras de voto que as formuladas pelo conselho de administração, incluindo, em particular, as presunções ou deduções sobre o sentido de voto. **d)** Posteriormente à Assembleia Geral de Acionistas, comunique a repartição **e)** do voto sobre tais pontos complementares ou propostas alternativas.	Que, no caso de a sociedade ter previsto pagar prémios pela participação na assembleia geral de acionistas, estabeleça, anteriormente, uma política geral sobre tais prémios e que essa política seja estável.
CUMPRE	Sim	Cumprimento parcial	Sim
COMENTÁRIOS		Relativamente ao artigo c), o Conselho de Administração concorda que devem existir diferentes presunções quanto à direção da votação das propostas de deliberação feitas pelos acionistas, em comparação com as feitas pelo Conselho de Administração (como foi estabelecido no Regulamento da Assembleia Geral de Acionistas da Sociedade) optando pela presunção de voto a favor dos acordos propostos pelo Conselho de Administração (porque os acionistas que se ausentem antes da votação tiveram a oportunidade de registar a sua ausência para não ter o seu voto contado e também votar antecipadamente noutro sentido através dos mecanismos estabelecidos para o efeito) e pela presunção de voto contra os acordos propostos por acionistas (há a possibilidade das novas propostas se incidirem sobre acordos que sejam contraditórios às propostas apresentadas pelo Conselho de Administração e não se pode atribuir ao mesmo acionista sentidos distintos para os seus votos e, para além disso, os acionistas que se ausentaram não tiveram a oportunidade de avaliar e votar antecipadamente a proposta). Ainda que esta prática não reflita o teor de parte da Recomendação 10, é verdade que atinge o objetivo final do Princípio 7 do Código de Boa Governação que faz referência expressa aos Princípios de Governação Corporativa da OCDE, que assinalam que os procedimentos aplicados nas Assembleias de acionistas devem garantir a transparência da contagem e registo adequado dos votos, sobretudo em situações de voto, de novos pontos da agenda e propostas alternativas de acordos, porque é uma medida de transparência e uma garantia de coerência no exercício do direito de voto.	

Relatório Anual da Governação Corporativa correspondente a 2020

	Recomendação 12	Recomendação 13	Recomendação 14	Recomendação 15	Recomendação 16
DESCRIÇÃO	Que o conselho administrativo desempenhe as suas funções com unidade de propósito e independência de julgamento, dispense o mesmo tratamento a todos os acionistas que se encontram na mesma posição e se guie pelo interesse social, entendido como a realização de um negócio rentável e sustentável a longo prazo, que promove a sua continuidade e a maximização do valor económico da empresa. E que na procura do interesse social, para além do respeito das leis e regulamentos e de um comportamento baseado na boa fé, a ética e o respeito pela utilização e pelas boas práticas geralmente aceites, procure conciliar o próprio interesse social com, consoante o caso, os legítimos interesses dos seus funcionários, dos seus fornecedores, clientes e dos restantes grupos de interesse que possam ser afetados, tal como o impacto das atividades da empresa na comunidade no seu todo e no meio ambiente.	Que o Conselho de Administração tenha a dimensão precisa para alcançar uma abordagem eficaz e participativa, sendo aconselhável que tenha entre cinco e quinze membros.	Que o Conselho de Administração aprove uma política de seleção de administradores que: **a)** Seja concreta e verificável **b)** Assegure que as propostas de nomeação ou reeleição sejam fundamentadas numa análise prévia das necessidades do Conselho de Administração. **c)** Favoreça a diversidade de conhecimentos, experiências e género. Que o resultado da análise prévia das necessidades do Conselho de Administração se baseie no relatório justificativo da comissão de nomeações publicado na convocatória da Assembleia Geral de Acionistas à qual se submete a retificação, a nomeação ou a reeleição de cada administrador. E que a política de seleção de conselheiros promova o objetivo de que no ano 2020 o número de administradoras represente, pelo menos, 30% do total de membros do conselho de administração. A comissão de nomeação verifica anualmente o cumprimento da política de seleção de administradores e será informada de tal no relatório anual de governação corporativa.	Que os administradores dominicais e independentes constituam uma ampla maioria do conselho de administração e que o número de administradores executivos seja o mínimo necessário, tendo em conta a complexidade do grupo da sociedade e a percentagem de participação dos administradores executivos no capital da sociedade. E que os números de administradoras suponham, pelo menos, 40% dos membros do conselho de administração antes do final de 2022 e posteriormente, não sendo anteriormente inferior a 30%.	Que a percentagem de administradores dominicais em relação ao número total de administradores não executivos não seja superior à proporção entre o capital social da sociedade representada por tais administradores e o resto do capital. Este critério poderá atenuado: **a)** Em sociedades de elevada capitalização nas quais as participações acionárias que são legalmente consideradas significativas sejam escassas. **b)** Quando se trate de sociedades nas quais exista uma pluralidade de acionistas representados no conselho de administração e não tenham ligação entre si.
CUMPRE	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
COMENTÁRIOS					

Relatório Anual da Governação Corporativa correspondente a 2020

	Recomendação 17	Recomendação 18	Recomendação 19	Recomendação 20	Recomendação 21
DESCRIÇÃO	Que o número de administradores independentes represente, pelo menos, a metade do total de administradores. Contudo, quando a sociedade não é de grande dimensão ou quando, mesmo que seja uma sociedade de grande dimensão, tenha um ou mais acionistas que controlam mais de 30% do capital social, o número de administradores independentes deve representar pelo menos um terço do número total de administradores.	Que as sociedades tornem pública, através da sua página web, e mantenham atualizada, a seguinte informação sobre os seus administradores: **a)** Perfil profissional e biográfico **b)** Outros conselhos de administração aos quais pertençam, quer se trate ou não de sociedades cotadas, tal como sobre as restantes atividades remuneradas que realize qualquer que seja a sua natureza. **c)** Indicação da categoria de administrador a que pertençam, assinalando se, no caso de administradores dominicais, o acionista que representem ou com quem tenham ligação. **d)** Data da sua primeira nomeação como administrador da sociedade, tal como das posteriores reeleições. **e)** Ações da empresa, e opções das que sejam titulares.	O relatório anual de governação corporativa, após verificação pela comissão de nomeações, deve explicar as razões pelas quais os administradores dominicais foram nomeados a pedido dos acionistas cuja participação é inferior a 3% do capital social; e explicar as razões pelas quais, quando apropriado, os pedidos formais de presença no conselho por parte de acionistas cujas participações são iguais ou superiores às de outros, a pedido de quem foram nomeados administradores dominicais, não forem satisfeitos.	Que os administradores dominicais apresentem a sua demissão quando o acionista que representam transmita de forma íntegra a sua participação acionista. Devem também fazê-lo, no número adequado, quando esse acionista reduz a sua participação acionista a um nível que exige uma redução do número dos seus administradores dominicais.	O conselho de administração não deve propor a destituição de administradores independentes antes do termo do seu mandato, tal como previsto nos estatutos, exceto nos casos em que seja encontrada justa causa pelo conselho, com base num relatório da comissão de nomeações. Em particular, considera-se que existe justa causa quando o administrador assume novos cargos ou incorre em novas obrigações que o impedem de dedicar o tempo necessário ao exercício das funções inerentes ao cargo de administrador, não cumpre os deveres inerentes ao seu cargo ou incorre em qualquer uma das circunstâncias que o fazem perder o seu estatuto de independente, de acordo com as disposições da legislação aplicável. A exclusão de administradores independentes também pode ser proposta como resultado de ofertas públicas de aquisição, fusões ou outras operações corporativas semelhantes que suponham uma alteração na estrutura do capital da sociedade, quando tais alterações na estrutura do conselho de administração são provocadas pelo critério da proporcionalidade estabelecido na recomendação 16.
CUMPRE	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
COMENTÁRIOS					

Relatório Anual da Governação Corporativa correspondente a 2020

	Recomendação 22	Recomendação 23	Recomendação 24	Recomendação 25	Recomendação 26
DESCRIÇÃO	As sociedades devem estabelecer regras que obriguem os administradores a informar e, quando apropriado, a demitir-se quando surgirem situações que os afetem, relacionadas ou não com os seus atos na própria sociedade, que podem prejudicar o crédito e a reputação da sociedade e, em particular, que os obrigam a informar o conselho de administração de qualquer processo penal em que estejam sob investigação, bem como das adversidades processuais do mesmo. E que, tendo o conselho sido informado ou tenha conhecido de outra maneira qualquer das situações mencionadas no parágrafo anterior, analise o caso tão cedo quanto possível e, considerando as circunstâncias concretas, tome uma decisão, após um relatório da Comissão de Nomeações e Remunerações, se deve ou não adotar alguma medida, como a abertura de uma investigação interna, solicitar a demissão do administrador ou propor a sua rescisão. E que seja informado relativamente ao relatório anual de governo corporativo, exceto se ocorram circunstâncias excecionais que o justifiquem, o que deverá ser registado na ata da reunião. Isto sem prejuízo da informação que a sociedade deve divulgar, se for caso disso, no momento da adoção das medidas correspondentes.	Que todos os administradores expressem de forma clara a sua oposição quando considerem que alguma proposta de decisão submetida ao conselho de administração possa ser contrária ao interesse social. E que o façam da mesma maneira, de forma especial, os administradores independentes que não sejam afetados pelo conflito de interesses, quando se trate de decisões que possam prejudicar os acionistas não representados no conselho de administração. Quando sejam adotadas decisões significativas ou reiteradas pelo conselho de administração sobre as quais o administrador tinha manifestado sérias reservas, e este tire as conclusões apropriadas e, se optar por demitir-se, explicar as suas razões na carta referida na recomendação seguinte. Esta recomendação abrange também o secretário do conselho de administração, ainda que não tenha a condição de administrador.	Que quando, seja por rescisão ou qualquer outro motivo, um administrador rescinda do seu cargo antes do término do seu mandato, explique as razões numa carta que enviará a todos os membros do conselho de administração. E que, sem prejuízo de que essa rescisão seja comunicada como facto relevante, o motivo da rescisão conste no relatório anual de governação corporativa.	Que a comissão de nomeações assegure disponibilidade suficiente para os administradores executivos para o devido desenvolvimento das suas funções. E que o regulamento do conselho estabeleça o número máximo de conselhos societais dos quais os seus administradores possam fazer parte.	O conselho de administração deve reunir-se com a devida frequência para desempenhar eficazmente as suas funções e, pelo menos, oito vezes por ano, seguindo a calendarização e assuntos que sejam estabelecidos no início do exercício, podendo cada administrador individualmente propor outros pontos na ordem de trabalhos que inicialmente não estivessem previstos.
CUMPRE	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
COMENTÁRIOS					

CaixaBank

Relatório Anual sobre o Governação Corporativa correspondente a 2020

	Recomendação 27	Recomendação 28	Recomendação 29	Recomendação 30
DESCRIÇÃO	A ausência dos administradores deve acontecer apenas quando essencial e ficar registado no relatório anual de governação corporativa. E, quando aconteçam, se conceda representação com instruções.	Que, quando os administradores ou o secretário manifestem preocupação sobre alguma proposta ou, no caso dos administradores, sobre o progresso da sociedade, e tais preocupações não sejam resolvidas no conselho de administração, a pedido de quem as manifestou, devem constar na ata.	A sociedade deve fornecer canais adequados para os administradores obterem o aconselhamento de que necessitam para desempenharem as suas funções, incluindo, se as circunstâncias o exigirem, aconselhamento externo às custas da empresa.	Que, independentemente dos conhecimentos exigidos aos administradores para o exercício das suas funções, as sociedades ofereçam também programas de atualização de conhecimentos quando pertinente.
CUMPRE	Cumprimento parcial	Sim	Sim	Sim

COMENTÁRIOS

No caso de haver ausências inevitáveis, a legislação, com o objetivo de evitar modificações no equilíbrio do conselho de administração, permite a delegação em outro administrador (os não executivos apenas em outros não executivos) - tal como refere o Princípio 14 do Código de Boa Governação e contemplam os Estatutos Sociais (no artigo 37) tal como o Regulamento do Conselho (no artigo 17) que determinam que os administradores devem assistir pessoalmente às sessões do Conselho. Não obstante, quando não o possam fazer pessoalmente, procurem outorgar a sua representação por escrito e com caráter especial para cada sessão a outro membro do Conselho incluindo as instruções adequadas. Os administradores não executivos só poderão fazê-lo com outro administrador não executivo, ainda que os administradores independentes possam unicamente outorgar a sua representação a favor de outro administrador independente.

É importante referir que a Política de Governação Corporativa do CaixaBank declara, em relação ao dever de participar em reuniões do Conselho de Administração que, os administradores procurarão outorgar a sua representação por escrito e com caráter especial para cada sessão a outro membro do Conselho de Administração, e que, de qualquer forma, se procurará que o acompanhamento a cada administrador às reuniões do Conselho não seja inferior a 80%. Portanto, as delegações são uma prática residual no CaixaBank.

O Conselho de Administração considera uma boa prática de Governação corporativa que, nos casos de impossibilidade de comparecer, as representações não devem geralmente ser dadas com instruções específicas. Isso não modifica o equilíbrio do Conselho visto que as delegações dos administradores não executivos apenas podem ser realizadas em não executivos e no caso dos independentes unicamente a favor de outro independente, e é importante relembrar que independentemente do tipo de direção, o administrador deve sempre defender o interesse social.

Por outro lado, como exercício da liberdade de cada administrador, que também pode delegar com as instruções apropriadas, tal como sugerido no Regulamento do Conselho, a decisão de delegar sem instruções representa o exercício da autonomia de cada administrador para ponderar o que dá mais valor à sua representação e, finalmente, decidir que o seu representante deve respeitar o resultado do debate no Conselho. Isto também está de acordo com o estabelecido na Lei sobre os poderes do Presidente do Conselho, a quem é atribuído, entre outros, o poder de estimular o debate e a participação ativa dos administradores durante as sessões, salvaguardando a sua liberdade de tomar uma posição.

Portanto, a liberdade de fazer delegações com ou sem instruções específicas à escolha de cada administrador é considerada uma boa prática e, em particular, a ausência de tais instruções para facilitar a posição do mandatário para se cingir ao teor do debate.

	Recomendação 31	Recomendação 32	Recomendação 33	Recomendação 34	Recomendação 35
DESCRIÇÃO	A ordem de trabalhos das reuniões deve indicar claramente os pontos sobre os quais o conselho de administração deve adotar uma decisão ou resolução para que os administradores possam estudar ou obter, antecipadamente, as informações necessárias à sua adoção. Quando, excecionalmente, por razões de urgência, o presidente desejar submeter à aprovação do conselho de administração decisões ou resoluções que não constem da ordem de trabalhos; será necessário o consentimento prévio expresso da maioria dos administradores presentes, o qual será devidamente registado em ata.	Os administradores devem ser regularmente informados dos movimentos nas participações e da opinião que os acionistas, investidores e agências de notação têm da sociedade e do seu grupo.	O presidente, como responsável pela eficiência do funcionamento do conselho de administração, para além das funções que lhe são legal e estatutariamente atribuídas, deve preparar e submeter ao conselho um calendário de datas e negócios a realizar; organizar e coordenar avaliações regulares do conselho de administração e, quando apropriado, do chefe executivo da sociedade; é responsável pela direção do conselho e pela eficácia do seu funcionamento; assegura que é dedicado tempo suficiente de discussão a questões estratégicas; e concorda e revê programas de actualização para cada administrador, quando pertinente.	Quando há um administrador codiretor, o estatuto ou regulamento do conselho de administração deve conceder-lhe os seguintes poderes, para além dos conferidos por lei: presidir ao conselho de administração na ausência do presidente e dos vice-presidentes, se existirem; dar voz às preocupações dos administradores não executivos; manter contactos com investidores e acionistas para ouvir as suas opiniões e desenvolver uma compreensão equilibrada das suas preocupações, especialmente as relacionadas com a governação corporativa da sociedade; e coordenar o plano de sucessão do presidente.	O secretário do conselho de administração deve ter especial cuidado para assegurar que nas suas ações e decisões o conselho de administração tenha em conta as recomendações sobre boa governação contidas neste Código de Boa Governação que são aplicáveis à sociedade.
CUMPRE	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
COMENTÁRIOS					

Relatório Anual da Governação Corporativa correspondente a 2020

	Recomendação 36	Recomendação 37	Recomendação 38	Recomendação 39	Recomendação 40
DESCRIÇÃO	O conselho de administração deve avaliar na íntegra uma vez por ano e adote, se necessário, um plano de ação para corrigir as fraquezas detetadas no que diz respeito: **a)** À qualidade e eficiência do funcionamento do conselho de administração. **b)** Ao funcionamento e composição das suas comissões. **c)** À diversidade na composição e competências do conselho de administração. **d)** Ao desempenho do presidente do conselho de administração e do chefe executivo da sociedade. **e)** Ao desempenho e contribuição de cada administrador, prestando especial atenção aos responsáveis das várias comissões do conselho. A avaliação das diferentes comissões deve basear-se no relatório que apresentam ao Conselho de Administração, e para a avaliação do Conselho de Administração, no relatório apresentado pela Comissão de Nomeações. De três em três anos, o Conselho de Administração será assistido na avaliação por um consultor externo, cuja independência será verificada pela Comissão de Nomeações. As relações comerciais que o consultor ou qualquer sociedade do seu grupo tenha com a sociedade ou qualquer sociedade do seu grupo devem ser divulgadas no relatório anual de governação corporativa. O processo e as áreas avaliadas serão descritos no relatório anual de governação corporativa.	Quando existe uma comissão executiva, pelo menos dois administradores não executivos devem estar presentes na mesma, pelo menos um dos quais deve ser independente; e o seu secretário deve ser o secretário do conselho de administração.	O conselho de administração deve ser sempre informado dos negócios realizados e das decisões tomadas pela comissão executiva e todos os membros do conselho de administração devem receber uma cópia da ata das reuniões da comissão executiva.	Os membros da comissão de auditoria como um todo, e especialmente o seu presidente, devem ser nomeados no que diz respeito aos seus conhecimentos e experiência em contabilidade, auditoria e gestão de riscos, tanto financeiros como não financeiros.	Sob a supervisão da comissão de auditoria, deve existir uma unidade de auditoria interna para assegurar o bom funcionamento dos sistemas internos de informação e controlo, reportando funcionalmente ao presidente não executivo do conselho de administração ou ao presidente da comissão de auditoria.
CUMPRE	Cumprimento parcial	Sim	Sim	Sim	Sim
COMENTÁRIOS	Para o exercício de 2020, o Conselho de Administração realizou a autoavaliação do seu funcionamento internamente após ter decidido que era aconselhável procurar a assistência de um consultor externo, pois considerou que, dado o processo de renovação parcial do Conselho assim que a fusão do CaixaBank com a Bankia se torne efetiva, era mais aconselhável e razoável adiar a colaboração externa para o próximo exercício de autoavaliação. Consequentemente, o exercício de autoavaliação seguiu o mesmo procedimento que no ano anterior, com a assistência do Secretariado Geral e do Conselho para o seu desenvolvimento.				

Relatório Anual da Governação Corporativa correspondente a 2020

	Recomendação 41	Recomendação 42	Recomendação 43	Recomendação 44
DESCRIÇÃO	O chefe da unidade responsável pela função de auditoria interna deve apresentar um plano de trabalho anual à comissão de auditoria para aprovação pela comissão ou pelo conselho de administração, informar diretamente o mesmo sobre a sua execução, incluindo quaisquer incidentes e limitações de âmbito que possam surgir durante a sua implementação, os resultados e o seguimento das suas recomendações, e apresentar um relatório de atividades no final de cada ano.	Que, para além das previstas por lei, as seguintes funções correspondem à comissão de auditoria: 1. Em relação aos sistemas de informação e controlo interno: **a)** Supervisionar e avaliar o processo de preparação e a integridade da informação financeira e não financeira, bem como os sistemas de controlo e gestão dos riscos financeiros e não financeiros relativos à sociedade e, quando apropriado, ao grupo - incluindo os riscos operacionais, tecnológicos, legais, sociais, ambientais, políticos, de reputação e relacionados com a corrupção - analisando o cumprimento dos requisitos regulamentares, a delimitação apropriada do perímetro da consolidação e a devida aplicação dos critérios contabilísticos. **b)** Assegurar a independência da unidade que assume a função de auditoria interna; propor a seleção, nomeação e demissão do chefe do serviço de auditoria interna; propor o orçamento para esse serviço; aprovar ou propor a aprovação ao conselho de administração da orientação da auditoria interna e do plano de trabalho anual, assegurando que a sua atividade se concentre principalmente nos riscos relevantes (incluindo riscos de reputação); receber regularmente informações sobre as suas atividades; e verificar se a direção tem em conta as conclusões e recomendações dos seus relatórios. **c)** Estabelecer e supervisionar um mecanismo que permita aos empregados e outras pessoas relacionadas com a sociedade, tais como administradores, acionistas, fornecedores, contratantes ou subcontratantes, comunicar irregularidades potencialmente significativas, incluindo irregularidades financeiras e contabilísticas, ou qualquer outro tipo de irregularidade que possam detetar dentro da empresa ou do seu grupo. Este mecanismo deve garantir a confidencialidade e, em qualquer caso, prever casos em que as comunicações possam ser feitas anonimamente, respeitando os direitos do denunciante e do denunciado. **d)** Assegurar em geral que as políticas e sistemas estabelecidos no domínio do controlo interno são aplicados de forma eficaz na prática. 2. Em relação ao auditor externo: **a)** Em caso de demissão do auditor externo, examinar as circunstâncias que levaram a essa demissão. **b)** Assegurar que a remuneração do auditor externo pelo seu trabalho não comprometa a sua qualidade ou independência. **c)** Supervisiona que a sociedade notifica a CNMV da mudança de auditor e acompanha-a com uma declaração sobre a possível existência de desacordos com o auditor cessante e, se houver, sobre o seu conteúdo. **d)** Assegurar que o auditor externo realize uma reunião anual com o conselho de administração completo para o informar sobre o trabalho realizado e a evolução da situação contabilística e de risco da sociedade. **e)** Assegurar que a sociedade e o auditor externo cumprem os regulamentos em vigor sobre a prestação de serviços que não sejam de auditoria, limites à concentração da atividade do auditor e, em geral, outros regulamentos sobre a independência do auditor.	Que a comissão de auditoria pode convocar qualquer colaborador ou diretor da sociedade, e mesmo solicitar a sua comparência sem a presença de qualquer outro diretor.	A comissão de auditoria deve ser informada de quaisquer alterações estruturais e corporativas que a sociedade planeia introduzir a fim de as analisar e informar previamente o conselho de administração sobre as suas condições económicas e impacto contabilístico e, em particular, se aplicável, sobre a relação de troca proposta.
CUMPRE	Sim		Sim	Sim

Relatório Anual da Governação Corporativa correspondente a 2020

	Recomendação 45	Recomendação 46	Recomendação 47	Recomendação 48	Recomendação 49	Recomendação 50
DESCRIÇÃO	Que a política de controlo e gestão de riscos identifique ou determine, pelo menos: **a)** Os diferentes tipos de riscos financeiros e não financeiros (riscos operacionais, tecnológicos, legais, sociais, ambientais, políticos e de reputação, incluindo os relacionados com a corrupção) enfrentados pela sociedade, incluindo riscos financeiros ou económicos, passivos contingentes e outros riscos extrapatrimoniais. **b)** Um modelo de controlo e gestão do risco baseado em diferentes níveis, do qual uma comissão de risco especializado fará parte quando a regulamentação do setor o previr ou a sociedade o considerar apropriado. **c)** O nível de risco considerado aceitável pela sociedade. **d)** As medidas previstas para atenuar o impacto dos riscos identificados, caso se concretizem. **e)** Os sistemas de informação e de controlo interno a utilizar para controlar e gerir os riscos acima mencionados, incluindo os passivos contingentes ou os riscos extrapatrimoniais.	Que sob a supervisão direta da comissão de auditoria ou, conforme o caso, de uma comissão especializada do conselho de administração, exista uma função interna de controlo e gestão de riscos exercida por uma unidade interna ou departamento da sociedade, à qual são especificamente atribuídas as seguintes funções: **a)** Assegurar o bom funcionamento dos sistemas de controlo e gestão dos riscos e, em particular, que todos os riscos significativos que afetam a sociedade sejam identificados, geridos e adequadamente quantificados. **b)** Participar ativamente no desenvolvimento da estratégia de risco e nas principais decisões de gestão de risco. **c)** Assegurar que os sistemas de controlo e gestão de riscos atenuem adequadamente os riscos no âmbito da política definida pelo Conselho de Administração.	Os membros da Comissão de Nomeações e Remunerações - ou da Comissão de Nomeações e da Comissão de Remunerações, se estiverem separados - devem ser nomeados com os conhecimentos, competências e experiência adequados às funções que são chamados a desempenhar, e a maioria desses membros deve ser administradores independentes.	As sociedades de grandes dimensões devem ter uma comissão de nomeações e uma comissão de remunerações separadas.	A comissão de nomeações deve consultar o presidente do conselho de administração e o chefe executivo da sociedade, especialmente sobre questões relacionadas com os administradores executivos. E que qualquer administrador pode solicitar à comissão de nomeações que tome em consideração potenciais candidatos para preencher vagas no conselho, no caso de os considerar adequados.	Que a comissão de remunerações deve exercer as suas funções de forma independente e que, para além das funções que lhe são atribuídas por lei, lhe devem corresponder as seguintes funções: **a)** Propor ao Conselho de Administração as condições básicas dos contratos de gestão de topo. **b)** Verificar a conformidade com a política de remuneração estabelecida pela sociedade. **c)** Rever periodicamente a política de remuneração aplicada aos administradores e quadros superiores, incluindo os sistemas de remuneração com base em ações e a sua aplicação, e assegurar que a sua remuneração individual é proporcional à paga a outros administradores e quadros superiores da sociedade. **d)** Assegurar que quaisquer conflitos de interesse não prejudiquem a independência do aconselhamento externo prestado à comissão. **e)** Verificar as informações sobre a remuneração dos administradores e quadros superiores contidas nos vários documentos da sociedade, incluindo o relatório anual sobre a remuneração dos administradores.
CUMPRE	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim

Relatório Anual da Governação Corporativa correspondente a 2020

	Recomendação 51	Recomendação 52	Recomendação 53	Recomendação 54
DESCRIÇÃO	A comissão de remuneração deve reunir-se com o presidente e chefe executivo da sociedade, especialmente em assuntos relacionados com administradores executivos e quadros superiores.	As regras que regem a composição e o funcionamento das comissões de supervisão e controlo devem ser estabelecidas nos regulamentos do conselho de administração e ser coerentes com as aplicáveis às comissões juridicamente vinculativas ao abrigo de recomendações anteriores, incluindo as que se seguem: **a)** Que são compostas exclusivamente por administradores não executivos, com uma maioria de administradores independentes. **b)** Os seus presidentes devem ser membros independentes da direção. **c)** O conselho de administração deve nomear os membros destas comissões, tendo em conta os conhecimentos, competências e experiência dos administradores e as funções de cada comissão, deliberar sobre as suas propostas e relatórios, e informar sobre as suas atividades no primeiro plenário do conselho após as suas reuniões, e ser responsável pelo trabalho realizado. **d)** Que as comissões possam procurar aconselhamento externo quando o considerarem necessário para o desempenho das suas funções. **e)** As atas das suas reuniões devem ser redigidas e colocadas à disposição de todos os administradores.	Que a supervisão do cumprimento das políticas e regras da sociedade em matéria ambiental, social e de governação corporativa, bem como dos códigos de conduta internos, seja atribuída a uma ou mais comissões do conselho de administração, que podem ser a comissão de auditoria, a comissão de nomeações, uma comissão especializada em sustentabilidade ou responsabilidade social empresarial ou qualquer outra comissão especializada que o conselho de administração, no exercício dos seus poderes de auto-organização, tenha decidido criar. Esta comissão deve ser constituída exclusivamente por administradores não executivos, sendo a maioria independente, e devem ser especificamente atribuídas as funções mínimas indicadas na recomendação seguinte.	As funções mínimas referidas na recomendação acima são as seguintes: **a)** Supervisão do cumprimento das regras de governação corporativa e dos códigos de conduta internos da empresa, assegurando também que a cultura empresarial vai de acordo com os seus objetivos e valores. **b)** A supervisão da aplicação da política geral relativa à comunicação de informações económico-financeiras, não financeiras e empresariais, bem como a comunicação com acionistas e investidores, consultores de representação e outras partes interessadas. A forma como a entidade comunica e se relaciona com os pequenos e médios acionistas também será monitorizada. **c)** A avaliação e revisão periódica do sistema de governação corporativa e da política ambiental e social da sociedade, a fim de assegurar que cumprem a sua missão de promover o interesse social e ter em conta, se for caso disso, os interesses legítimos dos restantes grupos de interesse. **d)** Monitorização de que as práticas ambientais e sociais da sociedade estão de acordo com a estratégia e política. **e)** Monitorização e avaliação dos processos de relacionamento com os diferentes grupos de interesse.
CUMPRE	Sim	Sim	Sim	Sim

Relatório Anual da Governação Corporativa correspondente a 2020

	Recomendação 55	Recomendação 56	Recomendação 57	Recomendação 58	Recomendação 59
DESCRIÇÃO	Que as políticas de sustentabilidade em matéria ambiental e social identifiquem e incluam, pelo menos: **a)** Os princípios, compromissos, objetivos e estratégia em relação aos acionistas, funcionários, clientes, fornecedores, questões sociais, ambiente, diversidade, responsabilidade fiscal, respeito pelos direitos humanos e a prevenção da corrupção e outras condutas ilegais. **b)** Os métodos ou sistemas de controlo do cumprimento das políticas, dos riscos associados e da sua gestão. **c)** Mecanismos de supervisão de riscos não financeiros, incluindo os relacionados com questões éticas e de conduta empresarial. **d)** Os canais de comunicação, participação e diálogo com as partes interessadas. **e)** Práticas de comunicação responsáveis que evitam a manipulação de informação e protegem a integridade e a honra.	A remuneração dos administradores deve ser suficiente para atrair e manter os administradores com o perfil desejado e recompensar a dedicação, qualificações e responsabilidade que o cargo exige, mas não tão elevada a ponto de comprometer a independência de julgamento dos administradores não executivos.	Essa remuneração variável ligada ao desempenho pessoal da sociedade, bem como a remuneração através da entrega de ações, opções ou direitos sobre ações ou instrumentos referenciados ao valor das ações e sistemas de poupança a longo prazo, tais como planos de pensões, sistemas de reforma ou outros sistemas de segurança social, estão limitados aos administradores executivos. A entrega de ações como remuneração a administradores não executivos pode ser contemplada quando está condicionada à sua detenção até deixarem de ser administradores. O que precede não se aplica às ações que o administrador necessita de alienar, se necessário, para fazer face aos custos relacionados com a sua aquisição.	No caso da remuneração variável, as políticas de remuneração devem incluir limites e salvaguardas técnicas para assegurar que refletem o desempenho profissional dos beneficiários e não apenas o progresso geral dos mercados ou do setor de atividade da empresa ou outras circunstâncias semelhantes. E, em particular, que as componentes variáveis da remuneração: **a)** Estejam ligadas a critérios de desempenho que são pré-determinados e mensuráveis e que estes critérios têm em conta o risco assumido para a obtenção de um resultado. **b)** Promovam a sustentabilidade da empresa e incluam critérios não financeiros adequados à criação de valor a longo prazo, tais como o cumprimento das regras e procedimentos internos da sociedade e das suas políticas de controlo e gestão de riscos. **c)** Sejam configurados com base num equilíbrio entre o cumprimento de objetivos a curto, médio e longo prazo, permitindo remunerar o desempenho por um desempenho continuado durante um período de tempo suficiente para apreciar a sua contribuição para a criação sustentável de valor, para que os elementos de medição deste desempenho não girem apenas em torno de acontecimentos pontuais, ocasionais ou extraordinários.	O pagamento das componentes variáveis da remuneração está sujeito a uma verificação que garanta que o desempenho ou outras condições acima estabelecidas foram efetivamente cumpridas. As sociedades devem incluir no relatório anual de remuneração dos administradores os critérios relativos ao tempo necessário e os métodos para essa verificação, em função da natureza e das características de cada componente variável. Que, para além disso, as entidades considerem o estabelecimento de uma cláusula de redução ("malus") baseada no adiamento por um período de tempo suficiente do pagamento de uma parte das componentes variáveis que implique a sua perda total ou parcial no caso de, antes do momento do pagamento, ocorrer algum evento que assim o exija.
CUMPRE	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
COMENTÁRIOS					

Relatório Anual da Governação Corporativa correspondente a 2020

	Recomendação 60	Recomendação 61	Recomendação 62
DESCRIÇÃO	A remuneração ligada aos resultados da sociedade deve ter em conta os possíveis salários declarados no relatório do auditor externo e reduzir os referidos resultados.	Que uma percentagem significativa da remuneração variável dos administradores executivos esteja ligada à entrega de ações ou instrumentos financeiros indexados ao seu valor.	Que, uma vez atribuídas as ações, opções ou instrumentos financeiros correspondentes aos sistemas de remuneração, os administradores executivos não possam transferir a propriedade ou exercê-las até que tenham decorrido pelo menos três anos. É feita uma exceção no caso em que o administrador mantém, no momento da transferência ou do exercício, uma exposição económica líquida à variação do preço das ações por um valor de mercado equivalente a um montante equivalente a pelo menos duas vezes a sua remuneração fixa anual através da propriedade de ações, opções ou outros instrumentos financeiros. O que precede não se aplica às ações em que o administrador necessita de alienar para fazer face aos custos relacionados com a sua aquisição ou, sujeito ao parecer favorável da Comissão de Nomeações e Remunerações, para fazer face a situações extraordinárias que o exijam.
CUMPRE	Sim	Sim	Não
COMENTÁRIOS			A proibição de os administradores executivos transferirem a propriedade de ações (ou de as exercerem, se aplicável), opções ou instrumentos financeiros correspondentes aos sistemas de remuneração até um período de pelo menos três anos, não se aplica no caso do CaixaBank. Não existe qualquer disposição nestes termos, mas está expressamente estabelecido que os administradores executivos (que são os únicos que podem ser remunerados com ações) estão proibidos de transferir as ações correspondentes ao seu sistema de remuneração, independentemente do montante, durante o período de um ano a contar da sua entrega. Considera-se que o estabelecido no Princípio 25 de que a remuneração dos administradores deve favorecer a realização dos objetivos da empresa e o interesse da empresa é igualmente alcançado pela existência de cláusulas de *malus* e *clawback*, bem como pela estrutura da remuneração dos administradores executivos, cuja remuneração em ações (correspondente a metade da remuneração variável, bem como a relativa aos planos de incentivos a longo prazo) para além do período de restrição, está sujeita a um regime de adiamento, representando essa remuneração variável uma parte limitada da remuneração total, em absoluta coerência com os princípios prudentes da ausência de incentivos à assunção de riscos e com o alinhamento dos objetivos e do desenvolvimento sustentável da entidade. Na Assembleia Geral de Acionistas realizada a 22 de maio de 2020, foi aprovada a nova Política de Remuneração para os membros do Conselho de Administração para os anos de 2020 a 2022, ambos inclusive, que introduz uma série de ajustes à Política de Remuneração em vigor até então, mantendo os princípios e características da mesma e proporcionando-lhe uma maior estabilidade, dado que o período de validade da anterior Política se aproximava do seu fim. A nova Política de Remuneração em relação à anterior, para além de algumas melhorias na sua redação, inclui apenas as seguintes alterações: A inclusão expressa na Política de Remuneração dos administradores membros da Comissão de Inovação, Tecnologia e Transformação Digital, criada por acordo do Conselho de Administração de 23 de maio de 2019 e o estabelecimento da nova ponderação dos parâmetros relacionados com o Rácio de Eficiência Principal e a Variação dos Ativos Problemáticos dos desafios corporativos para calcular a remuneração variável sob a forma de bónus do Administrador Executivo para 2020 e os anos financeiros seguintes.

Relatório Anual da Governação Corporativa correspondente a 2020

	Recomendação 63	Recomendação 64
DESCRIÇÃO	As disposições contratuais devem incluir uma cláusula que permita à sociedade exigir o reembolso de componentes variáveis da remuneração quando o pagamento não tenha sido efetuado em conformidade com as condições de desempenho ou quando tenham sido pagas com base em dados posteriormente considerados incorretos.	Os pagamentos devidos à rescisão ou expiração do contrato não devem exceder um montante equivalente a dois anos da remuneração anual total e não devem ser pagos até que a sociedade tenha podido verificar que o administrador cumpriu os critérios ou condições estabelecidas para a sua receção. Para efeitos da presente recomendação, os pagamentos de cessação ou rescisão contratual incluem quaisquer pagamentos cuja obrigação de acumulação ou pagamento surja como resultado ou em conexão com a rescisão da relação contratual entre o administrador e a sociedade, incluindo montantes não anteriormente investidos em esquemas de poupança a longo prazo e montantes pagos ao abrigo de acordos pós-contratuais de não-concorrência.
CUMPRE	Sim	Cumprimento parcial
COMENTÁRIOS		Os pagamentos por cessação ou rescisão do contrato do Administrador-Delegado, incluindo a indemnização em caso de cessação ou cessação da relação em certos casos e o acordo de não concorrência pós-concorrência, não excedem o montante equivalente a dois anos da remuneração anual total do administrador, de acordo com os montantes refletidos no relatório anual sobre a remuneração dos administradores. Além disso, o Banco reconheceu um suplemento de bem-estar social para o Administrador-Delegado para cobrir as contingências de reforma, morte e incapacidade permanente total, incapacidade absoluta ou incapacidade grave, cujas condições estão detalhadas na Política de Remuneração dos Administradores do CaixaBank. No caso do compromisso de cobrir o contingente de reforma, trata-se de um sistema de contribuição definida, para o qual as contribuições anuais a efetuar são fixadas antecipadamente. Em virtude deste compromisso, o Administrador-Delegado tem direito a receber uma prestação de reforma quando atingir a idade legalmente estabelecida, que será o resultado da soma das contribuições feitas pelo Banco e dos seus retornos correspondentes até essa data, desde que não cesse por justa causa, e sem prejuízo do tratamento aplicável às prestações de pensão discricionárias, de acordo com as regras regulamentares sobre remunerações aplicáveis às instituições de crédito. Em nenhuma circunstância é possível que o Administrador-Delegado receba um subsídio de reforma antecipada.

Este relatório anual de governação corporativa foi aprovado pelo Conselho de Administração da sociedade a 18 de fevereiro de 2021, tendo o administrador Alejandro García-Bragado votado contra e os restantes membros votado por unanimidade.

Motivo: Considerando que a secção C.1.37 do Relatório deveria ter fornecido informações sobre os factos processuais que o afetam como administrador, dado que na sua opinião são relevantes em termos da sua situação e ações em relação ao efeito que isto pode ter sobre o crédito e reputação da sociedade.

CaixaBank

Relatório Anual da Governação Corporativa correspondente a 2020

>> TABELA DE CONCILIAÇÃO DO CONTEÚDO COM O MODELO DO RELATÓRIO ANUAL DA GOVERNAÇÃO CORPORATIVA DA CNMV

A. ESTRUTURA DE PROPIEDADE

Secção modelo CNMV	Incluído no relatório estatístico	Comentários
A.1	Sim	Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Corporativa – A Propriedade – Evolução da ação – Capital Social" Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Corporativa – A Propriedade – Autorização para aumentar capital"
A.2	Sim	Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Corporativa – A Propriedade – Acionistas significativos"
A.3	Sim	Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Corporativa – A Administração – O Conselho de Administração"
A.4	Não	Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Corporativa – A Administração – As comissões do Conselho – Comissão de Auditoria e Controlo – Ações durante o exercício financeiro – Acompanhamento das transações das partes relacionadas"
A.5	Não	Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Corporativa – A Administração – As comissões do Conselho – Comissão de Auditoria e Controlo – Ações durante o exercício financeiro – Acompanhamento das transações das partes relacionadas"
A.6	Não	Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Corporativa – A Administração – O Conselho de Administração"
A.7	Sim	Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Corporativa – A Propriedade – Acionistas significativos – Acordos parassociais"
A.8	Sim	Não aplicável - Não há pessoa singular ou coletiva que exerça ou possa exercer controlo sobre a sociedade de acordo com o artigo 5 da Lei do Mercado de Valores Mobiliários.
A.9	Sim	Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Corporativa – A Propriedade – Ações do Tesouro"
A.10	Não	Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Corporativa – A Propriedade – Ações do Tesouro"
A.11	Sim	Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Corporativa – A Propriedade – Informação sobre ações - Capital social"
A.12	Não	Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Corporativa – A Propriedade – Direitos dos acionistas"
A.13	Não	Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Corporativa – A Propriedade – Direitos dos acionistas"
A.14	Sim	Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Corporativa – A Propriedade – Capital Social"

B. ASSEMBLEIA GERAL

Secção modelo CNMV	Incluído no relatório estatístico	Comentários
B.1	Não	Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Corporativa – A Administração – A Assembleia Geral de Acionistas"
B.2	Não	Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Corporativa – A Administração – A Assembleia Geral de Acionistas"
B.3	Não	Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Corporativa – A Propriedade – Direitos dos acionistas"
B.4	Sim	Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Corporativa – A Administração – A Assembleia Geral de Acionistas"
B.5	Sim	Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Corporativa – A Administração – A Assembleia Geral de Acionistas"
B.6	Sim	Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Corporativa – A Propriedade – Direitos dos acionistas"
B.7	Não	Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Corporativa – A Administração – A Assembleia Geral de Acionistas"
B.8	Não	Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Corporativa – A Administração – A Assembleia Geral de Acionistas"

CaixaBank

C. ESTRUTURA DE GESTÃO DA SOCIEDADE

C.1 Conselho de administração

Secção modelo CNMV	Incluído no relatório estatístico		Comentários
C.1.1	Secção IGC "Anossa"	Sim	Secção IGC "A Nossa Identidade - Governação Corporativa - Alterações na composição do Conselho de Administração e das suas comissões no exercício 2020" Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Corporativa – A Administração – O Conselho de Administração"
C.1.2		Sim	Secção IGC "A Nossa Identidade - Governação Corporativa - Alterações na composição do Conselho de Administração e das suas comissões no exercício 2020" Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Corporativa – A Administração – O Conselho de Administração"
C.1.3		Sim	Secção IGC "A Nossa Identidade - Governação Corporativa - Alterações na composição do Conselho de Administração e das suas comissões no exercício 2020" Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Corporativa – A Administração – O Conselho de Administração"
C.1.4		Sim	Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Corporativa – A Administração – O Conselho de Administração – Diversidade do Conselho de Administração"
C.1.5		Não	Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Corporativa – A Administração – O Conselho de Administração – Diversidade do Conselho de Administração"
C.1.6		Não	Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Corporativa – A Administração – O Conselho de Administração – Diversidade do Conselho de Administração"
C.1.7		Não	Secção IGC "A nossa identidade – Governação Corporativa – A Administração – O Conselho de Administração – Diversidade do Conselho de Administração"
C.1.8		Sim	Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Corporativa – A Administração – O Conselho de Administração"
C.1.9		Não	Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Corporativa – A Administração – O Conselho de Administração"
C.1.10		Não	Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Corporativa – A Administração – O Conselho de Administração"
C.1.11		Sim	Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Corporativa – A Administração – O Conselho de Administração"
C.1.12		Sim	Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Corporativa – A Administração – O Conselho de Administração"
C.1.13		Sim	Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Corporativa – A Administração – Remuneração"
C.1.14		Sim	Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Corporativa – Quadro superior"
C.1.15		Sim	Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Corporativa – A Administração – O Conselho de Administração – Funcionamento do Conselho de Administração – Regulamento do Conselho"
C.1.16		Não	Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Corporativa – A Administração – O Conselho de Administração – Seleção, Nomeação, Reeleição, Avaliação e Destituição de Membros do Conselho – Princípios de proporção entre as categorias de membros do Conselho" Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Corporativa – A Administração – O Conselho de Administração – Seleção, Nomeação, Reeleição, Avaliação e Destituição de Membros do Conselho – Seleção e Nomeação" Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Corporativa – A Administração – O Conselho de Administração – Seleção, Nomeação, Reeleição, Avaliação e Destituição de Membros do Conselho – Reeleição e termo do mandato".
C.1.17		Não	Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Corporativa – A Administração – O Conselho de Administração – Avaliação das atividades do Conselho"
C.1.18		Não	Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Corporativa – A Administração – O Conselho de Administração – Avaliação das atividades do conselho"

Relatório Anual da Governação Corporativa correspondente a 2020

C.1.19	Não	Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Corporativa – A Administração – O Conselho de Administração – Seleção, Nomeação, Reeleição, Avaliação e Destituição de Membros do Conselho – Cessação do cargo".
C.1.20	Não	Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Corporativa – A Administração – O Conselho de Administração – Funcionamento do Conselho de Administração - Tomada de decisões".
C.1.21	Sim	Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Corporativa – A Administração – O Conselho de Administração – Seleção, Nomeação, Reeleição, Avaliação e Destituição de Membros do Conselho – Outras limitações ao cargo de administrador".
C.1.22	Não	Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Corporativa – A Administração – O Conselho de Administração – Seleção, Nomeação, Reeleição, Avaliação e Destituição de Membros do Conselho – Outras limitações ao cargo de administrador".
C.1.23	Sim	Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Corporativa – A Administração – O Conselho de Administração – Seleção, Nomeação, Reeleição, Avaliação e Destituição de Membros do Conselho – Outras limitações ao cargo de administrador".
C.1.24	Não	Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Corporativa – A Administração – O Conselho de Administração – Funcionamento do Conselho de Administração - Voto por procuração".
C.1.25	Sim	Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Corporativa – A Administração – O Conselho de Administração – Funcionamento do Conselho de Administração". Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Corporativa – A Administração – O Conselho de Administração – Funcionamento do Conselho de Administração - Tomada de decisões". Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Corporativa – A Administração – As comissões do Conselho – Comissão Executiva" Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Corporativa – A Administração – As comissões do Conselho – Comissão de Nomeações" Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Corporativa – A Administração – As comissões do Conselho – Comissão de Riscos" Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Corporativa – A Administração – As comissões do Conselho – Comissão de Remunerações" Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Corporativa – A Administração – As comissões do Conselho – Comissão de Inovação, Tecnologia e Transformação Digital". Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Corporativa – A Administração – As comissões do Conselho – Comissão de Auditoria e Controlo"
C.1.26	Sim	Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Corporativa – A Administração – O Conselho de Administração – Funcionamento do Conselho de Administração".
C.1.27	Sim	Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Corporativa – A Administração – As comissões do Conselho – Comissão de Auditoria e Controlo - Ações durante o exercício financeiro - Supervisão dos relatórios financeiros". Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Corporativa– Sistema de Controlo Interno sobre Informação Financeira (SCIIF) – Procedimentos e atividades de controlo da informação financeira"
C.1.28	Não	Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Corporativa – A Administração – As comissões do Conselho – Comissão de Auditoria e Controlo - Ações durante o exercício financeiro - Supervisão dos relatórios financeiros". Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Corporativa – Sistema de Controlo Interno sobre Informação Financeira (SCIIF) – Procedimentos e atividades de controlo da informação financeira" Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Corporativa – Sistema de Controlo Interno sobre Informação Financeira (SCIIF) – Supervisão do funcionamento do sistema de controlo interno".
C.1.29	Sim	Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Corporativa – A Administração – O Conselho de Administração"
C.1.30	Não	Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Corporativa – A Administração – As comissões do Conselho – Comissão de Auditoria e Controlo – Ações durante o exercício financeiro – Controlo da independência do auditor externo" e "Relação com o mercado".
C.1.31	Sim	Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Corporativa – A Administração – As comissões do Conselho – Comissão de Auditoria e Controlo – Ações durante o exercício financeiro – Controlo da independência do auditor externo"
C.1.32	Sim	Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Corporativa – A Administração – As comissões do Conselho – Comissão de Auditoria e Controlo – Ações durante o exercício financeiro – Controlo da independência do auditor externo"
C.1.33	Sim	Não aplicável

C.1.34	Sim	Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Corporativa – A Administração – As comissões do Conselho – Comissão de Auditoria e Controlo – Ações durante o exercício financeiro – Controlo da independência do auditor externo"
C.1.35	Sim	Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Corporativa – A Administração – O Conselho de Administração – Funcionamento do Conselho de Administração - Informação"
C.1.36	Não	Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Corporativa – A Administração – O Conselho de Administração – Seleção, Nomeação, Reeleição, Avaliação e Destituição de Membros do Conselho – Cessação do cargo"
C.1.37	Não	Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Corporativa – A Administração – O Conselho de Administração – Seleção, Nomeação, Reeleição, Avaliação e Destituição de Membros do Conselho – Cessação do cargo"
C.1.38	Não	Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Corporativa – A Administração – O Conselho de Administração – Funcionamento do Conselho de Administração - Tomada de decisões".
C.1.39	Sim	A Sociedade mantém cláusulas de rescisão contratual nos seguintes termos: • Administrador-Delegado: 1 anuidade dos componentes fixos da remuneração. • 4 Membros da Comissão de Gestão: cláusula de indemnização da maior das remunerações fixas de 1 ano ou do montante previsto por lei. Existem atualmente 4 membros da comissão para os quais a compensação prevista por lei é ainda inferior a 1 ano de salário. • 4 Executivos e 20 quadros médios: entre 0,1 e 1,5 anuidades dos componentes fixos da remuneração que excedam o que é legalmente exigido. Os executivos e quadros médios das empresas do grupo estão incluídos no cálculo. No total, o Administrador-Delegado e os membros da Comissão de Gestão têm uma anuidade das componentes fixas da sua remuneração, a pagar em prestações mensais, para remunerar o acordo de não concorrência. Este pagamento será interrompido se o acordo for violado. Estas cláusulas são aprovadas pelo Conselho de Administração e não são comunicadas à Assembleia Geral.

Relatório Anual da Governação Corporativa correspondente a 2020

C.2 Comissões do Conselho de Administração

Secção modelo CNMV	Incluído no relatório estatístico	Comentários
C.2.1	Sim	Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Corporativa – A Administração – As comissões do Conselho"
C.2.2	Sim	Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Corporativa – A Administração – As comissões do Conselho"
C.2.3	Não	Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Corporativa – A Administração – As comissões do Conselho"

D. OPERAÇÕES VINCULADAS E OPERAÇÕES INTRAGRUPO

Secção modelo CNMV	Incluído no relatório estatístico	Comentários
D.1	Não	Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Corporativa – A Administração – As comissões do Conselho – Comissão de Auditoria e Controlo – Ações durante o exercício financeiro – Acompanhamento das transações das partes relacionadas"
D.2	Sim	Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Corporativa – A Administração – As comissões do Conselho – Comissão de Auditoria e Controlo – Ações durante o exercício financeiro – Acompanhamento das transações das partes relacionadas"
D.3	Sim	Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Corporativa – A Administração – As comissões do Conselho – Comissão de Auditoria e Controlo – Ações durante o exercício financeiro – Acompanhamento das transações das partes relacionadas"
D.4	Sim	Não aplicável
D.5	Sim	Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Corporativa – A Administração – As comissões do Conselho – Comissão de Auditoria e Controlo – Ações durante o exercício financeiro – Acompanhamento das transações das partes relacionadas"
D.6	Não	Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Corporativa – A Administração – As comissões do Conselho – Comissão de Auditoria e Controlo – Ações durante o exercício financeiro – Acompanhamento das transações das partes relacionadas"
D.7	Não	Não aplicável. Em Espanha, das sociedades que compõem o Grupo CaixaBank, apenas o próprio Banco está cotado.

E. SISTEMAS DE GESTÃO E CONTROLO DE RISCO

Secção modelo CNMV	Incluído no relatório estatístico	Comentários
E.1	Não	Ver secção 3.2. Governo, gestão e controlo dos riscos na Nota 3 das CAC.
E.2	Não	Ver secção 3.2. Governo, gestão e controlo dos riscos - 3.2.1. Governação e Organização na Nota 3 das CAC; a secção **C.2. Comissões do Conselho de Administração** do presente documento; e a secção Comportamento Ético e Responsável – Transparência fiscal no IGC.
E.3	Não	
E.4	Não	Ver secção 3.2. Governo, gestão e controlo dos riscos - 3.2.2. Processos de gestão estratégica de riscos - Catálogo de Riscos Corporativos na Nota 3 das CAC e nas secções Ética e Integridade, Transparência Fiscal e Gestão de Riscos no IGC. Ver secção 3.2. Governo, gestão e controlo dos riscos - 3.2.2. Processos de Gestão Estratégica do Risco - Estrutura da Apetência pelo Risco na Nota 3 das CAC.
F.5	Não	Ver secção Gestão do Risco - Principais marcos 2020 no catálogo IGC; Secções 3.3, 3.4 e 3.5 (detalhe de cada risco do Catálogo Riscos corporativos) na Nota 3; e na secção 23.3. Provisões para questões processuais e litígios fiscais pendentes na Nota 23 das CAC.
E.6	Não	Ver secção 3.2. Governo, gestão e controlo dos riscos - 3.2.4. Quadro de Controlo Interno e secções 3.3, 3.4 e 3.5 (detalhe de cada risco no Catálogo de Risco Corporativo) na Nota 3 das CAC e as secções da Governação Corporativa e Comportamento Ético e Responsável no IGC.

F. CONTROLO INTERNO DO SISTEMA DE INFORMAÇÃO FINANCEIRA

Secção modelo CNMV	Incluído no relatório estatístico	Comentários
F.1	Não	Secção IGC "Relatório Anual da Governação Corporativa para 2020 - Controlo Interno do Sistema de Informação Financeira (SCIIF) - Ambiente de Controlo".
F.2	Não	Secção IGC "Relatório Anual da Governação Corporativa para 2020 - Controlo Interno do Sistema de Informação Financeira (SCIIF) - Ambiente de Controlo". Financeira (SCIIF) - Avaliação do risco da informação financeira".
F.3	Não	Secção IGC "Relatório Anual da Governação Corporativa para 2020 - Controlo Interno do Sistema de Informação Financeira (SCIIF) –Procedimentos e Atividades de Controlo de Informação Financeira"
F.4	Não	Secção IGC "Relatório Anual da Governação Corporativa para 2020 – Sistema de Controlo Interno sobre Informação Financeira (SCIIF) - Informação e Comunicação".
F.5	Não	Secção IGC "Relatório Anual da Governação Corporativa para 2020 - Controlo Interno do Sistema de Informação Financeira (SCIIF) - Supervisão do funcionamento do sistema de controlo interno".
F.6	Não	Não aplicável.
F.7	Não	Secção IGC "Relatório Anual da Governação Corporativa para 2020 - Controlo Interno do Sistema de Informação Financeira (SCIIF) – Relatório do auditor externo".

G. GRAU DE ACOMPANHAMENTO DAS RECOMENDAÇÕES DA GOVERNAÇÃO CORPORATIVA

Secção modelo CNMV	Incluído no relatório estatístico	Comentários
G.	Sim	Secção IGC "Relatório Anual da Governação Corporativa correspondente para 2020 - Grau de cumprimento das recomendações da Governação Corporativa".

H. OUTRAS INFORMAÇÕES DE INTERESSE

Secção modelo CNMV	Incluído no relatório estatístico	Comentários
H.	Não	Secção CIG "Linhas estratégicas - Ser uma referência na gestão responsável e no compromisso com a sociedade - Governação da Responsabilidade Corporativa - Principais membros e alianças" e "A nossa identidade - Transparência fiscal".

CAC - Demonstrações Financeiras Consolidadas do Grupo para o exercício 2020

IGC - Relatório Consolidado de Gestão do Grupo para o exercício 2020

Anexo estatístico do IAGC

>> DADOS DE IDENTIFICAÇÃO DO EMITENTE

Data final do ano fiscal de referência:
31/12/2020

Denominação Social:
CAIXABANK, S.A.

NIF
A-08663619

Sede social:
Cl. Pintor Sorolla N. 2-4 (València)

>> A. ESTRUTURA DE PROPIEDADE

A.1. COMPLETE O SEGUINTE QUADRO SOBRE O CAPITAL SOCIAL DA SOCIEDADE:

Data da última modificação	Capital social (€)	Número de ações	Número de direitos de voto
14/12/2016	5.981.438.031,00	5.981.438.031	5.981.438.031

Indicar se existem diferentes classes de ações com diferentes direitos associados:

☐ SIM ☒ NÃO

A.2. TITULARES DIRETOS E INDIRETOS DE PARTICIPAÇÕES SIGNIFICATIVAS NO FINAL DO EXERCÍCIO FINANCEIRO, EXCLUINDO OS ADMINISTRADORES:

Nome ou denominação social do acionista	% direitos de voto atribuídos a ações		% direitos de voto através de instrumentos financeiros		% total de direitos de voto
	Direto	Indireto	Direto	Indireto	
INVESCO LIMITED	0,00	1,96	0,00	0,00	1,96
BLACKROCK, INC	0,00	2,98	0,00	0,24	3,23
Fundação Bancária "LA CAIXA"	0,00	40,02	0,00	0,00	40,02
NORGES BANK	3,01	0,00	0,00	0,00	3,02

DETALHE DA PARTICIPAÇÃO INDIRETA:

Nome ou denominação social do titular indireto	Nome ou denominação social do titular indireto	% direitos de voto atribuídos a ações	% direitos de voto através de instrumentos financeiros	% total de direitos 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	OUTRAS ENTIDADES CONTROLADAS QUE INTEGRAM O GRUPO BLACKROCK, INC.	2,98	0,25	3,23
FUNDAÇÃO BANCÁRIA "LA CAIXA"	CRITERIACAIXA, S.A.U.	40,02	0,00	40,02

Relatório Anual da Governação Corporativa correspondente a 2020

A.3. COMPLETAR AS SEGUINTES TABELAS SOBRE OS MEMBROS DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO DA SOCIEDADE QUE DETÊM DIREITOS DE VOTO SOBRE AS AÇÕES DA SOCIEDADE:

Nome ou denominação social do acionista	% direitos de voto atribuídos a ações		% direitos de voto através de instrumentos financeiros		% total de direitos de voto	% de direitos de voto que podem ser transferidos através de instrumentos financeiros	
	Direto	Indireto	Direto	Indireto		Direto	Indireto
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
Fundação 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 dos direitos de voto detidos pelo conselho de administração							**0.67**

DETALHE DA PARTICIPAÇÃO INDIRETA:

Nome ou denominação social do acionista	Nome ou denominação social do titular direto	% direitos de voto atribuídos a ações	% direitos de voto através de instrumentos financeiros	% total de direitos de voto	% direitos de voto que podem ser transferidos através de instrumentos financeiros
José Serna	María Soledad García Conde	0,00	0,00	0,00	0,00

A.7. INDICAR SE A SOCIEDADE FOI NOTIFICADA DE QUAISQUER ACORDOS DE ACIONISTAS QUE A AFETEM, EM CONFORMIDADE COM O DISPOSTO NOS ARTIGOS 530º E 531º DA LEI DAS SOCIEDADES DE CAPITAIS. SE APLICÁVEL, DESCREVÊ-LOS BREVEMENTE E ENUMERAR OS ACIONISTAS VINCULADOS PELO ACORDO:

☒ SIM ☐ NÃO

Partes no acordo parassocial	% do capital social afetado	Breve descrição do acordo	Data de expiração do acordo, se existir
FUNDAÇÃO BANCÁRIA CAJA NAVARRA, FUNDAÇÃO CajaCanarias E FUNDAÇÃO CAJA DE BURG, FUNDAÇÃO BANCÁRIA "LA CAIXA"	40,64	Até à data do seu termo, o Acordo de Acionistas celebrou em 1 de agosto de 2012 (e última alteração em outubro de 2018) entre a Fundação Bancária Caja de Burgos, a Fundação Bancária Caja Navarra, a Fundação Bancária Caja Canarias e a FBLC afetaram pelo menos 40,64% do capital social da Sociedade, de acordo com os dados públicos disponíveis na página web da CNMV. O Acordo teve a sua origem na fusão por absorção do Banca Cívica pela Sociedade, a fim de regular as relações recíprocas com o CaixaBank das fundações acima referidas na sua qualidade de acionistas da Sociedade. Entre outros compromissos, o Acordo incluiu o compromisso da FBLC de votar a favor da nomeação de 1 membro para o Conselho do CaixaBank e 1 membro do Conselho de Administração da VidaCaixa, sob proposta das outras fundações.	A data de expiração do acordo foi 3 de agosto de 2020. A 3 de agosto de 2020, o CaixaBank informou o mercado através de outras informações relevantes que o Acordo de Acionistas assinado a 3 de agosto de 2012 por ocasião da fusão por absorção do Banca Cívica, no termo do seu prazo, tinha sido rescindido. Por ocasião da finalização do Acordo de Acionistas, a Fundação CajaCanarias colocou a sua posição de administrador à disposição do Conselho de Administração do CaixaBank.

Relatório Anual da Governação Corporativa correspondente a 2020

Indicar se a sociedade está ciente da existência de ações concertadas entre os seus acionistas. Em caso afirmativo, por favor descreva-as brevemente:

☐ SIM ☒ NÃO

A.8. INDICAR SE EXISTE ALGUMA PESSOA SINGULAR OU COLETIVA QUE EXERÇA OU POSSA EXERCER CONTROLO SOBRE A SOCIEDADE DE ACORDO COM O ARTIGO 5 DA LEI DO MERCADO DE VALORES. EM CASO AFIRMATIVO, IDENTIFIQUE-A:

☐ SIM ☒ NÃO

A.9. COMPLETAR AS SEGUINTES TABELAS SOBRE AS AÇÕES DO TESOURO DA SOCIEDADE:

À DATA DE ENCERRAMENTO DO EXERCÍCIO FINANCEIRO:

Número de ações diretas	Número de ações indiretas (*)	% total do capital social
3.528.919	532 590	0,07

(*) ATRAVÉS DE:

Nome ou denominação social do titular direto da participação	Número de ações diretas
BANCO BPI, S.A.	506 446
CAIXABANK PAYMENT & CONSUMER	3466
VIDACAIXA, S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS	14 743
MICROBANK	7935
Total	532 590

A.11. CAPITAL CIRCULANTE ESTIMADO:

Capital circulante estimado (%) 51,02

A.14. INDICAR SE A SOCIEDADE EMITIU VALORES QUE NÃO SÃO NEGOCIADOS NUM MERCADO REGULAMENTADO NA UNIÃO EUROPEIA.

☐ SIM ☒ NÃO

>> B. ASSEMBLEIA GERAL

B.4. INDICAR OS NÚMEROS DE PRESENÇAS NAS ASSEMBLEIAS GERAIS REALIZADAS NO EXERCÍCIO A QUE SE REFERE O PRESENTE RELATÓRIO E OS DOS DOIS EXERCÍCIOS FINANCEIROS ANTERIORES:

Data da assembleia geral	% de presença física	% em representação	% voto à distância		
			Voto eletrónico	Outro	Total
06/04/2018	41,48	23,27	0,03	0,23	65,01
Dos quais Capital Circulante	3,78	19,57	0,03	0,23	23,61
05/04/2019	43,67	20,00	0,09	1,86	65,62
Dos quais Capital Circulante	3,02	15,96	0,09	1,86	20,93
22/05/2020	40,94	24,92	0,11	0,30	66,27
Dos quais Capital Circulante	0,28	16,90	0,11	0,30	17,59
03/12/2020	43,05	25,85	1,17	0,27	70,34
Dos quais Capital Circulante	2,36	15,90	1,17	0,27	19,70

B.5. INDICAR SE NAS ASSEMBLEIAS GERAIS REALIZADAS DURANTE O ANO HOUVE ALGUM PONTO NA ORDEM DE TRABALHOS QUE, POR QUALQUER RAZÃO, NÃO TENHA SIDO APROVADO PELOS ACIONISTAS:

☐ SIM ☒ NÃO

B.6. INDICAR SE EXISTE ALGUMA RESTRIÇÃO ESTATUTÁRIA QUE ESTABELEÇA UM NÚMERO MÍNIMO DE AÇÕES NECESSÁRIAS PARA PARTICIPAR NA ASSEMBLEIA GERAL, OU PARA VOTAR À DISTÂNCIA:

☒ SIM ☐ NÃO

À DATA DE ENCERRAMENTO DO EXERCÍCIO FINANCEIRO

Número de ações necessárias para participar na assembleia geral	1.000
Número de ações necessárias para votar à distância	1

Relatório Anual da Governação Corporativa correspondente a 2020

>> C. ESTRUTURA DA ADMINISTRAÇÃO DA SOCIEDADE

C.1. CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

C.1.1 NÚMERO MÁXIMO E MÍNIMO DE ADMINISTRADORES PREVISTO NOS ESTATUTOS E O NÚMERO FIXADO PELA ASSEMBLEIA GERAL:

Número máximo de administradores	22
Número mínimo de administradores	12
Número de administradores fixado pela assembleia	15

C.1.2 COMPLETAR A TABELA SEGUINTE COM OS MEMBROS DO CONSELHO:

Nome ou denominação social do administrador	Representante	Categoria do administrador	Cargo no conselho	Primeira data Nomeação	Última data Nomeação	Processo eleitoral
Jordi Gual		Dominical	Presidente	30/06/2016	06/04/2017	Acordo da Assembleia Geral de Acionistas
Tomás Muniesa		Dominical	Vice-presidente	01/01/2018	06/04/2018	Acordo da Assembleia Geral de Acionistas
Gonzalo Gortázar		Executivo	Administrador-Delegado	30/06/2014	05/04/2019	Acordo da Assembleia Geral de Acionistas
John S. Reed		Independente	Administrador	03/11/2011	05/04/2019	Acordo da Assembleia Geral de Acionistas
Fundação CajaCanarias	Natalia Aznárez	Dominical	Administrador	23/02/2017	06/04/2017	Acordo da Assembleia Geral de Acionistas
Maria Teresa Bassons		Dominical	administrador	26/06/2012	05/04/2019	Acordo da Assembleia Geral de Acionistas
Verónica Fisas		Independente	Administrador	25/02/2016	28/04/2016	Acordo da Assembleia Geral de Acionistas
Alejandro García-Bragado		Dominical	Administrador	01/01/2017	06/04/2017	Acordo da Assembleia Geral de Acionistas
Cristina Garmendia		Independente	Administrador	05/04/2019	05/04/2019	Acordo da Assembleia Geral de Acionistas
Ignacio Garralda		Dominical	Administrador	06/04/2017	06/04/2017	Acordo da Assembleia Geral de Acionistas
Amparo Moraleda		Independente	Administrador	24/04/2014	05/04/2019	Acordo da Assembleia Geral de Acionistas
Eduardo Javier Sanchiz		Independente	Administrador	21/09/2017	06/04/2018	Acordo da Assembleia Geral de Acionistas
José Serna		Dominical	Administrador	30/06/2016	06/04/2017	Acordo da Assembleia Geral de Acionistas
Koro Usarraga		Independente	Administrador	30/06/2016	06/04/2017	Acordo da Assembleia Geral de Acionistas
Número total de administradores						14

INDICAR AS SITUAÇÕES QUE, QUER POR DEMISSÃO, QUER POR ACORDO DA ASSEMBLEIA GERAL, OCORRERAM NO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO DURANTE O PERÍODO SUJEITO A INFORMAÇÃO:

Nome ou denominação social do administrador	Categoria do administrador no momento da rescisão	Data da última nomeação	Data de cessação	Comissões especializadas das quais era membro	Indicar se a rescisão ocorreu antes do termo do mandato
Marcelino Armenter	Dominical	05/04/2019	02/04/2020	Comissão de Inovação, Tecnologia e Transformação Digital	Sim
Xavier Vives	Independente	23/04/2015	22/05/2020	Comissão Executiva. Comissão de Nomeações	Não

C.1.3. COMPLETAR AS SEGUINTES TABELAS SOBRE OS MEMBROS E AS SUAS DIFERENTES CATEGORIAS:

ADMINISTRADORES EXECUTIVOS

Nome ou denominação social do administrador	Cargo no organigrama da sociedade	Perfil
Gonzalo Gortázar	Administrador-Delegado	Gonzalo Gortázar, nascido em Madrid em 1965, é Administrador-Delegado do CaixaBank desde junho de 2014. Licenciado em Direito e em Ciências Empresariais pela Universidade Pontificia Comillas (ICADE) e mestrado em *Business Administration with distinction* pela INSEAD. Atualmente é Presidente da VidaCaixa e Administrador do Banco BPI. Foi Administrador Financeiro do CaixaBank até à sua nomeação como Administrador-Delegado em junho de 2014. Anteriormente, foi Administrador Executivo da Criteria CaixaCorp entre 2009 e junho de 2011. De 1993 a 2009, trabalhou na Morgan Stanley em Londres e Madrid, onde ocupou vários cargos na divisão de Banca de Investimento, liderando o Grupo de Instituições Financeiras na Europa até meados de 2009; quando se juntou à Criteria. Anteriormente, tinha várias responsabilidades no Bank of America na Banca de Empresas e de Investimento. Foi Primeiro Vice-Presidente da Repsol e Administrador do Grupo Financeiro Inbursa, Erste Bank, SegurCaixa Adeslas, Abertis, Port Aventura e Saba.
Número total de administradores executivos		1
% sobre o total do conselho		7,14

ADMINISTRADORES DOMINICAIS EXTERNOS

Nome ou denominação social do administrador	Nome ou denominação do acionista significativo que representa, ou que propôs a sua Nomeação	Perfil
Jordi Gual	Fundação Bancária "La Caixa"	Jordi Gual, nascido em Lérida em 1957. É Presidente do CaixaBank desde 2016. Doutorado em Economia (1987) pela Universidade da Califórnia (Berkeley), Professor de Economia na IESE Business School e Research Fellow do Center for Economic Policy Research (CEPR) em Londres. É atualmente membro do Conselho de Administração da Telefónica e membro do Conselho Fiscal do Erste Group Bank. É também Presidente da FEDEA, Vice-Presidente do Círculo de Economia e da Fundação Cotec para a Inovação, e membro dos Conselhos de Administração da Fundação CEDE, do Real Instituto Elcano e da Fundação Barcelona Mobile World Capital. Antes de assumir a presidência do CaixaBank, foi Economista-Chefe e Diretor Executivo de Planeamento Estratégico e Investigação no CaixaBank e Administrador-Geral de Planeamento Estratégico e Desenvolvimento na CriteriaCaixa. Entrou para o grupo "la Caixa" em 2005. Foi membro do Conselho de Administração da Repsol, Administrador Económico na Direção-Geral dos Assuntos Económicos e Financeiros na Comissão Europeia em Bruxelas e professor visitante na Universidade da Califórnia, Berkeley, na Université Libre de Bruxelles e na Escola Superior de Economia de Barcelona. Jordi Gual publicou extensivamente sobre banca, integração europeia, regulamentação e política de concorrência. Em 2019 recebeu o Distintivo de Ouro do Instituto Espanhol de Analistas Financeiros, em 1999 recebeu o Prémio de Investigação do European Investment Bank, e em 1979 foi-lhe atribuído o Prémio Extraordinário da Licenciatura em Ciências Económicas e Empresariais. Recebeu também uma bolsa de estudo Fulbright.
Tomás Muniesa	Fundação Bancária "La Caixa"	Tomás Muniesa, nascido em Barcelona em 1952, é Vice-Presidente do CaixaBank desde abril de 2018. Licenciado em Estudos Empresariais e Mestre em Gestão de Empresas pela ESADE. Entrou para "la Caixa" em 1976 e foi nomeado Administrador-Geral Adjunto em 1992 e Diretor-Geral do Grupo de Seguros e Gestão de Ativos do CaixaBank em 2011, até novembro de 2018. Foi Vice-Presidente Executivo e CEO da VidaCaixa de 1997 até novembro de 2018. Ocupa atualmente os cargos de Vice-Presidente do CaixaBank, VidaCaixa e SegurCaixa Adeslas. É também membro do Conselho da Fundação ESADE e Administrador da Allianz Portugal. Anteriormente, foi Presidente da MEFF (Sociedad Rectora de Productos Derivados), Vice-Presidente do BME (Bolsas y Mercados Españoles), 2º Vice-Presidente da UNESPA, Administrador e Presidente da Comissão de Auditoria do Consorcio de Compensación de Seguros, Administrador da Vithas Sanidad SL e Administrador Suplente do Grupo Financiero Inbursa no México.

Fundação CajaCanarias	Fundações Signatárias do Acordo de Acionistas	Natalia Aznárez, nascida em Santa Cruz de Tenerife em 1964, é a representante da Fundação CajaCanarias no Conselho de Administração da CaixaBank desde fevereiro de 2017. Licenciada em Estudos Empresariais em Gestão Comercial pela Universidade de Málaga e diplomada na mesma área nas especialidades de contabilidade e finanças pela Universidade de La Laguna. Foi professora de contabilidade e finanças na Universidade de La Laguna. Inicia a sua atividade profissional colaborando com a Direção Geral da REA METAL WINDOWS iniciando a distribuição dos seus produtos em Espanha. Em 1990 inicia a sua atividade no departamento de marketing da CajaCanarias. Em 1993 dirigiu o Segmento de Particulares da Caja Canarias, participando no desenvolvimento de produtos financeiros e lançamento de campanhas, desenvolvimento e implementação de CRM, serviços de Banca Pessoal e Privada. Posteriormente, assumiu a gestão da área de marketing. Em 2008 foi nomeada Administradora Geral Adjunta da CajaCanarias, liderando a gestão dos recursos humanos da empresa, e em 2010 assumiu a Direção Geral Adjunta da CajaCanarias. Após a transferência de ativos e passivos para o Banca Cívica, assume a Direção Geral da CajaCanarias como uma instituição financeira com exercício indireto. Tendo transformado a instituição financeira numa fundação, é Administradora Geral até 30 de junho de 2016. Participou ativamente em várias comissões no setor das caixas económicas (Comissão Executiva ACARL, Comissão de Marketing Euro6000, Comissão de Marketing CECA. Comissão de Recursos Humanos CECA, entre outros) e ocupou vários cargos em Fundações. Atualmente é presidente da Comissão de Controlo do Plano de Pensão dos Funcionários da CajaCanarias, vice-presidente da Fundação Cristino de Vera, secretária da Fundação CajaCanarias para o Desenvolvimento Empresarial e Formação e Administradora da Fundação CajaCanarias.
Maria Teresa Bassons	Fundação Bancária "La Caixa"	Maria Teresa Bassons nasceu em Cervelló em 1957. É membro do Conselho de Administração do CaixaBank desde junho de 2012. É licenciada em Ciências Farmacêuticas pela Universidade de Barcelona (1980) e é especialista em Farmacêutica Hospitalar. Exerce a sua atividade profissional como proprietária de uma farmácia. Foi também membro da Comissão Executiva da Câmara de Comércio de Barcelona de 2002 até maio de 2019 e Presidente da Comissão de Empresas do setor da saúde da mesma instituição. Foi também Vice-Presidente do Col·legi Oficial de Farmacèutics de Barcelona (1997-2004) e Secretária-Geral do Consell de Col·legis de Farmacèutics de Catalunya (2004-2008). É vogal do Conselho de Administração da Bassline, S.L. e Administradora da TERBAS. XXI, S.L. e Administradora dos Laboratorios Ordesa desde janeiro de 2018, bem como membro da Comissão Científica de Oncologia. Foi vogal do Conselho de Administração da Criteria CaixaHolding de julho de 2011 a maio de 2012, Administradora da Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona "la Caixa" de abril de 2005 a junho de 2014, administradora da Fundação Bancária Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona "la Caixa" de junho de 2014 a junho de 2016 e diretora da Fundação Bancária Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona "la Caixa" de junho de 2014 a junho de 2016 e membro da Comissão Consultiva da Caixa Capital Risc até junho de 2018. Foi também membro do Conselho Consultivo sobre Tabagismo do Departamento de Saúde da Generalitat de Catalunya (1997-2006) e da Comissão Consultiva sobre Bioética da Generalitat de Catalunya (2005-2008) e Administradora do Congresso e Exposição INFARMA na Fira de Barcelona em 1995 e 1997, e diretora das publicações "Circular Farmacéutica" e "l'Informatiu del COFB" durante doze anos. Em 2008, o Conselho Geral das Associações de Farmacêuticos de Espanha atribuiu-lhe a Medalha de Mérito Profissional. Em junho de 2018 foi nomeada Académica da Real Academia de Farmácia da Catalunha.
Alejandro García-Bragado	Fundação Bancária "LA CAIXA"	Nascido em Girona, em 1949, é membro do Conselho de Administração do CaixaBank desde janeiro de 2017. Licenciado em Direito pela Universidade de Barcelona, venceu as oposições do Procurador da República em 1974, tendo sido primeiro atribuído a Castellón de la Plana e depois, no final de 1975, a Barcelona. Em 1984, tirou licença e foi trabalhar para a Bolsa de Barcelona, onde desempenhou o cargo de Conselheiro Jurídico. Em 1989, quando a Bolsa se tornou uma sociedade, foi nomeado Secretário do Conselho de Administração, mantendo ao mesmo tempo a sua atividade profissional como advogado em exercício. Em 1994 deixou a Bolsa de Barcelona para se concentrar na prática jurídica, sendo assessor permanente da "la Caixa", onde foi nomeado Secretário Adjunto do Conselho de Administração em 1995 e Secretário do Conselho de Administração em 2003, tendo sido nomeado Administrador Adjunto em 2004 e Diretor Executivo em 2005. De junho de 2014 a dezembro de 2016, foi vice-Presidente e Secretário Adjunto do Conselho de Administração da Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona, Fundação Bancária "la Caixa". No CaixaBank, trabalhou como Secretário (não membro) do Conselho de Administração de maio de 2009 a dezembro de 2016 e como Secretário-Geral de julho de 2011 a maio de 2014. Foi Secretário do Conselho de Administração, entre outras empresas, da Maquinista Terrestre y Marítima, SA; Intelhorce; Hilaturas Gossipyum; Abertis Infraestructuras, SA; Inmobiliaria Colonial, SA; y Sociedad General de Aguas de Barcelona, SA. Foi Administrador da Gas Natural SDG, SA de setembro de 2016 a maio de 2018 e Primeiro Vice-Presidente da CriteriaCaixa de junho de 2014 a 6 de julho de 2020. É Administrador da Saba Infraestructuras desde junho de 2018.
Ignacio Garralda	Mutua Madrileña Automovilista Sociedad De Seguros A Prima Fija	Ignacio Garralda, nascido em Madrid em 1951, é Administrador do CaixaBank desde 2017. Licenciatura em Direito pela Universidade Complutense de Madrid. É Notário em licença desde 1989. Começou a sua carreira profissional como corretor da Bolsa de Madrid de 1976 a 1982, quando se tornou corretor da Bolsa na Associação de Corretores da Bolsa de Madrid até 1989. Foi sócio fundador da AB Asesores Bursátiles, S.A., onde foi Vice-Presidente até 2001, Vice-Presidente da Morgan Stanley Dean Witter, SV, S.A. de 1999 a 2001 e Presidente do Bancoval, S.A. de 1994 a 1996. Entre 1991 e 2009 foi administrador da Sociedad Retora da Bolsa de Madrid. Atualmente é Presidente e Administrador-Delegado da Mutua Madrileña Automovilista. É membro do Conselho de Administração desde 2002 e membro da Comissão Executiva desde 2004, atualmente na qualidade de Presidente, bem como da Comissão de Investimento. É membro do Conselho de Administração da Endesa S.A., atuando como Presidente da sua Comissão de Nomeações e Remunerações desde 1 de setembro de 2020. É também Presidente da Fundação Mutua Madrileña, membro do Conselho de Administração da Fundação Princesa das Astúrias, do Museu Reina Sofia, da Academia Real Espanhola e da Fundação de Ajuda contra a Toxicodependência.

Relatório Anual da Governação Corporativa correspondente a 2020

José Serna	Fundação Bancária "La Caixa"	José Serna, nascido em Albacete, em 1942, é membro do Conselho de Administração do CaixaBank desde julho de 2016. Licenciado em Direito pela Universidade Complutense de Madrid em 1964, iniciou a sua atividade profissional no departamento jurídico de Butano, S.A. (1969/70). Em 1971 entrou para o Corpo de Advogados do Estado, servindo na Procuradoria do Estado em Salamanca e nos Ministérios da Educação e da Ciência e Finanças. Posteriormente, juntou-se aos serviços litigiosos do Estado no Tribunal Territorial de Madrid (atualmente o Supremo Tribunal de Justiça) até à sua licença em 1983. De 1983 a 1987 foi Conselheiro Jurídico da Bolsa de Valores de Madrid. Em 1987 obteve um posto de corretor na Bolsa de Barcelona, sendo eleito Secretário do seu Conselho Sindical. Participou na reforma da bolsa de 1988 como Presidente da Sociedade Promotora da nova Bolsa de Barcelona e também como membro da Comissão Consultiva da Comissão Nacional do Mercado de Valores (CNMV), recentemente criada. Em 1989 foi eleito Presidente da Bolsa de Barcelona, cargo que ocupou por dois mandatos consecutivos até 1993. De 1991 a 1992 foi Presidente da Sociedad de Bolsas de Espanha, que agrupa as quatro Bolsas espanholas, e Vice-Presidente do Mercado Espanhol de Futuros Financeiros com sede em Barcelona. Foi também Vice-Presidente da Fundação Barcelona Centro Financiero e da Sociedad de Valores y Bolsa Interdealers, S.A. Em 1994 entrou para a Associação Oficial de Corretores Comerciais de Barcelona como corretor de bolsa. Foi membro do Conselho de Administração da ENDESA de 2000 a 2007. Foi também membro da sua Comissão de Controlo e Auditoria, presidindo-lhe de 2006 a 2007. Foi também Administrador da ENDESA Diversificación e da ENDESA Europa. Foi Notário em Barcelona de 2000 a 2013.
Número total de administradores dominicais		**7**
% sobre o total do conselho		**50,00**

ADMINISTRADORES EXTERNOS INDEPENDENTES

Nome ou denominação social do administrador	Perfil
John S. Reed	John Reed, nascido em Chicago em 1939, é membro do Conselho de Administração do CaixaBank desde 2011 e Administrador Coordenador desde 2020. Cresceu na Argentina e no Brasil. Regressou aos Estados Unidos para frequentar a universidade, onde em 1961 se licenciou em Filosofia e Artes e Ciência no «Washington and Jefferson College» e no «Massachusetts Institute of Technology» através de um programa de diploma duplo. Foi tenente no Corpo de Engenheiros do Exército dos Estados Unidos de 1962 a 1964 e subsequentemente reconduzido ao MIT para prosseguir um mestrado em ciências. John Reed passou 35 anos no Citibank/Citicorp e no Citigroup, os últimos dezasseis como Presidente. Reformou-se em abril de 2000. De setembro de 2003 a abril de 2005 regressou para trabalhar como Presidente da Bolsa de Nova Iorque e como Presidente da Corporação MIT de 2010 a 2014. Foi nomeado Presidente do Conselho de Administração da Bolsa de Valores Americana em fevereiro de 2016. É Presidente do Boston Athenaeum e administrador do NBER. É membro da Direção da Academia Americana de Artes e Ciências e da Sociedade Filosófica Americana.
Verónica Fisas	Verónica Fisas, nascida em Barcelona em 1964, é membro do Conselho de Administração do CaixaBank desde fevereiro de 2016. Com uma licenciatura em Direito e um Mestrado em Administração de Empresas, entrou cedo para a Natura Bissé, adquirindo um vasto conhecimento do negócio e de todos os seus departamentos. É Administradora Executiva do Conselho de Administração da Natura Bissé e Diretora Geral do Grupo Natura Bissé desde 2007. Desde 2008, é também administradora da Fundação Ricardo Fisas Natura Bissé. Em 2001, como CEO da subsidiária da Natura Bissé nos Estados Unidos, levou a cabo a expansão e consolidação do negócio, obtendo excelentes resultados na distribuição de produtos e posicionamento da marca. Em 2009 tornou-se membro do Conselho de Administração da Stanpa, a Associação Nacional de Perfumaria e Cosmética, e em 2019 tornou-se Presidente da Stanpa e, por sua vez, Presidente da Stanpa Foundation. Recebeu o Prémio de Conciliação Empresa-Família na II Edição dos Prémios Nacionais para Mulheres Executivas em 2009 e o Prémio IWEC (International Women's Entrepreneurial Challenge) pela sua carreira profissional em 2014. Em novembro de 2017, a Revista Emprendedores premiou Verónica Fisas como "Executiva do Ano".
Cristina Garmendia	Cristina Garmendia, nascida em San Sebastián em 1962. É membro do Conselho de Administração do CaixaBank desde junho de 2019. Licenciatura em Ciências Biológicas com especialização em Genética, MBA pela Escola de Negócios IESE da Universidade de Navarra e Doutoramento em Biologia Molecular pelo Centro de Biologia Molecular Severo Ochoa da Universidade Autónoma de Madrid. Atualmente é Administradora da Compañía de Distribución Integral Logista Holdings, S.A., Mediaset e Ysios Capital. No passado, foi Vice-Presidente Executiva e Administradora Financeira do Grupo Amasua, Presidente da Associação de Empresas de Biotecnologia (ASEBIO) e membro do Conselho de Administração da Confederação Espanhola de Organizações Empresariais (CEOE), bem como membro dos órgãos diretivos, entre outras sociedades, do Science & Innovation Link Office, S.L., Naturgy Energy Group, S.A. (anteriormente Gas Natural, S.A.). Corporación Financiera Alba, Pelayo Mutua de Seguros, Presidente da Empresa Hispano-Americana Satlantis Microsats e Presidente da Genetrix S.L. Foi Ministra da Ciência e Inovação do Governo Espanhol durante a IX Legislatura, de abril de 2008 a dezembro de 2011. É Presidente da Fundação COTEC, membro das Fundações Constitucional de Espanha, SEPI e Mulheres para África, bem como membro do Conselho Social da Universidade de Sevilha.

Relatório Anual da Governação Corporativa correspondente a 2020

Relatório Anual da Governação Corporativa correspondente a 2020

Amparo Moraleda	Amparo Moraleda nascida em Madrid em 1964, é membro do Conselho de Administração do CaixaBank desde 2014. Engenheiro Industrial pelo ICAI e PDG pelo IESE. Administradora independente em várias sociedades: Solvay, S.A. (desde 2013), Airbus Group, S.E. (desde 2015) e Vodafone Group (desde 2017). Também membro do Conselho Reitor do Consejo Superior de Investigaciones Científicas - CSIC (desde 2011), membro do conselho consultivo da SAP Ibérica (desde 2013) e da Spencer Stuart (desde 2017). Entre 2012 e 2017 foi membro do Conselho de Administração da Faurecia, S.A. e membro do Conselho Consultivo da KPMG Espanha (desde 2012) Foi Administradora de Operações para a área Internacional da Iberdrola com responsabilidade para o Reino Unido e os Estados Unidos, entre janeiro de 2009 e fevereiro de 2012. Também chefiou a Iberdrola Engenharia e Construção de janeiro de 2009 a janeiro de 2011. Foi Presidente Executiva da IBM para Espanha e Portugal de julho de 2001 a janeiro de 2009, estendendo a área sob sua responsabilidade à Grécia, Israel e Turquia de julho de 2005 a janeiro de 2009. De junho de 2000 a 2001, foi assistente executiva do Presidente da IBM Corporation. De 1998 a 2000 foi Administradora Geral da INSA (subsidiária da IBM Global Services). De 1995 a 1997, Administradora de RH para a EMEA na IBM Global Services e de 1988 a 1995 ocupou vários cargos profissionais e de gestão na IBM Espanha. É membro de vários conselhos de administração e conselhos de diferentes instituições e organizações, incluindo a Academia das Ciências Sociais e do Ambiente da Andaluzia, o Conselho de Administração do MD Anderson Cancer Center em Madrid. A Fundação Vodafone e a Fundação Airbus. Em dezembro de 2015, foi nomeada membro de pleno direito da Academia Real das Ciências Económicas e Financeiras. Em 2005, entrou no Hall of Fame da organização Women in Technology International (WITI), um reconhecimento que homenageia as personalidades do mundo empresarial e tecnológico que mais contribuíram a nível mundial para a incorporação e contribuição das mulheres para o desenvolvimento tecnológico, tendo recebido vários prémios, incluindo os seguintes: Prémio Liderança de Valores (Fundação FIGEVA - 2008), Prémio Javier Benjumea (Associação de Engenheiros ICAI - 2003) e Prémio de Excelência (Federação Espanhola de Mulheres Gestoras, Executivas, Profissionais e Empresárias - Fedepe - 2002).
Eduardo Javier Sanchiz	Eduardo Javier Sanchiz nascido em Vitoria em 1956, é membro do Conselho de Administração do CaixaBank desde setembro de 2017. É licenciado em Economia e Administração de Empresas pela Universidade de Deusto, campus San Sebastian e Mestre em Administração de Empresas pelo Instituto Empresa de Madrid. Foi Administrador-Delegado de Almirall de julho de 2011 até 30 de setembro de 2017. Durante este período, a empresa sofreu uma grande transformação estratégica com a ambição de ser uma empresa líder mundial de cuidados da pele. Anteriormente, desde maio de 2004, quando ingressou na Almirall, ocupava o cargo de Administrador Executivo de Desenvolvimento Corporativo e Finanças e "Chief Financial Officer". Em ambas as funções, Eduardo promoveu o processo de expansão internacional da empresa através de várias alianças com empresas terceiras, bem como licenças externas de produtos e cinco aquisições de empresas e carteiras de produtos. Também coordenou o processo de saída da Bolsa em 2007. Foi membro do Conselho de Administração de Almirall desde janeiro de 2005 e membro da Comissão de Dermatologia desde a sua criação em 2015. Antes da sua chegada a Almirall trabalhou durante 22 anos, 17 dos quais fora de Espanha, na Eli Lilly & Co, uma empresa farmacêutica americana, em cargos de finanças, marketing, vendas e gestão geral. Teve a oportunidade de viver em seis países diferentes e alguns dos cargos relevantes foram Diretor-Geral na Bélgica, Diretor Geral no México e no seu último cargo nesta empresa, Diretor Executivo na área de negócios que abrange a Europa Central, do Norte, Oriental e do Sul. Foi membro do Conselho da Câmara de Comércio Americana no México e da Direção da Associação das Indústrias Farmacêuticas em vários países da Europa e da América Latina. É membro da Comissão Estratégica do Laboratório Pierre Fabre e, a partir de maio de 2019, membro do Conselho de Administração desta sociedade.
Koro Usarraga	Koro Usarraga nascida em San Sebastián em 1957, é membro do Conselho de Administração do CaixaBank desde 2016. Licenciada em Administração e Gestão de Empresas e Mestre em Administração de Empresas pela ESADE, PADE pelo IESE e Chartered Accountant. Administradora independente do Grupo Hoteleiro NH desde 2015, até outubro de 2017. Trabalhou durante 20 anos na Arthur Andersen e em 1993 tornou-se sócia na divisão de auditoria. Em 2001 assumiu a responsabilidade da Corporate General Management of Occidental Hotels & Resorts, um grupo com uma grande presença internacional e especializado no setor das férias. Foi responsável pelas áreas de finanças, administração e controlo de gestão, sistemas de informação e recursos humanos. Foi Administradora Geral da Renta Corporación, um grupo imobiliário especializado na aquisição, remodelação e venda de bens imobiliários. É Administradora da Vocento, S.A. Desde 2005 até à data é acionista e administradora da sociedade 2005 KP Inversiones, S.L., dedicada ao investimento em empresas e consultoria de gestão. Ela é também a Administradora da Vehicle Testing Equipment, S.L.

Número total de administradores independentes	6
% sobre o total do conselho	42,86

INDICAR SE QUALQUER ADMINISTRADOR CLASSIFICADO COMO INDEPENDENTE RECEBE DA SOCIEDADE, OU DO MESMO GRUPO, QUALQUER QUANTIA OU BENEFÍCIO POR UM ITEM QUE NÃO SEJA A REMUNERAÇÃO DO ADMINISTRADOR, OU MANTÉM OU MANTEVE, DURANTE O ÚLTIMO EXERCÍCIO FINANCEIRO, UMA RELAÇÃO COMERCIAL COM A SOCIEDADE OU COM QUALQUER SOCIEDADE DO SEU GRUPO, QUER EM SEU PRÓPRIO NOME OU COMO ACIONISTA SIGNIFICATIVO, ADMINISTRADOR OU DO QUADRO SUPERIOR DE UMA ENTIDADE QUE MANTENHA OU TENHA MANTIDO TAL RELAÇÃO.

SE FOR O CASO, DEVE SER INCLUÍDA UMA DECLARAÇÃO FUNDAMENTADA DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO SOBRE AS RAZÕES PELAS QUAIS CONSIDERA QUE ESSE ADMINISTRADOR PODE DESEMPENHAR AS SUAS FUNÇÕES COMO ADMINISTRADOR INDEPENDENTE.

Nome ou denominação social do administrador	Descrição da relação	Declaração fundamentada
Cristina Garmendia	Membro do Conselho Consultivo da Banca Privada do CaixaBank	Cristina Garmendia é membro do Conselho Consultivo da Banca Privada do CaixaBank. Remuneração pertencente ao Conselho Consultivo, o exercício 2020 ascende a quinze mil euros, não sendo considerado significativo.

OUTROS ADMINISTRADORES EXTERNOS

Nome ou denominação social do administrador	Motivos	Sociedade, gerente ou ou acionista com quem a relação é mantida	Perfil
Sem dados			
Número total de administradores independentes	**N.A.**		
% sobre o total do conselho	**N.A.**		

INDICAR AS ALTERAÇÕES, CASO EXISTAM, QUE TENHAM OCORRIDO DURANTE O PERÍODO NA CATEGORIA DE CADA ADMINISTRADOR:

Nome ou denominação social do administrador	Data da alteração	Cargo anterior	Cargo atual
Sem dados			

Relatório Anual sobre a Governação Corporativa correspondente a 2020

C.1.4. COMPLETAR O QUADRO SEGUINTE COM INFORMAÇÕES SOBRE O NÚMERO DE ADMINISTRADORAS NO FINAL DOS ÚLTIMOS 4 EXERCÍCIOS FINANCEIROS, BEM COMO A CATEGORIA DESSAS

	ADMINISTRADORAS: Número de administradoras				% sobre o total de administradores de cada cargo			
	Exercício 2020	Ano fiscal 2019	Ano fiscal 2018	Ano fiscal 2017	Exercício 2020	Ano fiscal 2019	Ano fiscal 2018	Ano fiscal 2017
Executivas					0	0	0	0
Dominicais	2	2	2	2	28,57	25	25	28,57
Independentes	4	4	3	3	66,67	57,14	33,33	33,33
Outras Externas					0	0	0	0
Total	6	6	5	5	42,86	37,5	27,78	27,78

C.1.11. OS ADMINISTRADORES DA SOCIEDADE OU REPRESENTANTES DE ADMINISTRADORES QUE SEJAM PESSOAS COLETIVAS DA SOCIEDADE, QUE SEJAM MEMBROS DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO OU REPRESENTANTES DE ADMINISTRADORES QUE SEJAM PESSOAS COLETIVAS DE OUTRAS ENTIDADES COTADAS EM MERCADOS REGULAMENTADOS QUE NÃO O SEU GRUPO, QUE TENHAM SIDO NOTIFICADOS À SOCIEDADE:

Nome ou denominação social do administrador	Nome da empresa da empresa cotada	Cargo
Jordi Gual	Erste Group Bank, AG.	Administrador
Jordi Gual	Telefónica, S.A.	Administrador
Cristina Garmendia	Mediaset España Comunicación, S.A.	Administrador
Cristina Garmendia	Compañía de Distribución Integral Logista Holdings, S.A.	Administrador
Ignacio Garralda	Endesa, S.A.	Administrador
Amparo Moraleda	Vodafone Group PLC	Administrador
Amparo Moraleda	Solvay, S.A.	Administrador
Amparo Moraleda	Airbus Group, S.E.	Administrador
Koro Usarraga	Vocento, S.A.	Administrador

C.1.12. INDICAR E, SE APLICÁVEL, EXPLICAR SE A SOCIEDADE ESTABELECEU REGRAS SOBRE O NÚMERO MÁXIMO DE CONSELHOS DE ADMINISTRAÇÃO DA SOCIEDADE EM QUE OS SEUS ADMINISTRADORES PODEM FAZER PARTE, IDENTIFICANDO, SE APLICÁVEL, ONDE É REGULADO:

☒ SIM ☐ NÃO

C.1.13. INDICAR OS MONTANTES DOS SEGUINTES ITENS RELACIONADOS COM A REMUNERAÇÃO GLOBAL DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO:

Remuneração acumulada durante o ano a favor do Conselho de Administração (milhares de euros)	5.959
Montante dos direitos de pensão acumulados pelos atuais administradores (milhares de euros)	6.121
Montante dos direitos de pensão acumulados pelos antigos administradores (milhares de euros)	

C.1.14. IDENTIFICAR OS MEMBROS DA ALTA DIREÇÃO QUE NÃO SÃO ADMINISTRADORES EXECUTIVOS E INDICAR A REMUNERAÇÃO TOTAL QUE LHES FOI ATRIBUÍDA DURANTE O ANO:

Nome ou denominação social	Cargo(s)
Juan Antonio Alcaraz	Diretor Geral de Negócios
Francesc Xavier Coll	Diretor Geral de Recursos Humanos e Organização
Jorge Mondéjar	Diretor Geral de Gestão de Risco
Ignacio Badiola	Diretor Executivo do CIB and International Banking
Luis Javier Blas	Diretor Executivo dos Media
Matthias Bullach	Diretor Executivo de Intervenção, Controlo de Gestão e Capital.
María Luisa Martínez	Diretora Executiva de Comunicação, Relações Institucionais, Marca e RSE
Javier Pano	Diretor Financeiro
María Luisa Retamosa	Diretora Executiva da Auditoria Interna
Francisco Javier Valle	Diretor Executivo de Seguros
Óscar Calderón	Secretário-Geral e Conselho

Número de mulheres nos quadros superiores	2
Percentagem sobre o total de membros dos quadros superiores	18,18
Remuneração total dos quadros superiores (milhares de euros)	9.338

C.1.15. INDICAR SE HOUVE QUAISQUER ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO INTERNO DO CONSELHO DURANTE O EXERCÍCIO FINANCEIRO:

☒ SIM ☐ NÃO

C.1.21 EXPLICAR SE EXISTEM QUAISQUER REQUISITOS ESPECÍFICOS, PARA ALÉM DOS RELATIVOS AOS ADMINISTRADORES, A SEREM NOMEADOS PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO:

☐ SIM ☒ NÃO

C.1.23 INDICAR SE OS ESTATUTOS OU REGULAMENTOS DO CONSELHO ESTABELECEM UM MANDATO LIMITADO OU OUTROS REQUISITOS MAIS RIGOROSOS, PARA ALÉM DOS ESTABELECIDOS LEGALMENTE PARA ADMINISTRADORES INDEPENDENTES, QUE NÃO OS ESTABELECIDOS NOS REGULAMENTOS:

☐ SIM ☒ NÃO

C.1.25. INDICAR O NÚMERO DE REUNIÕES REALIZADAS PELO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO DURANTE O ANO. INDICAR TAMBÉM O NÚMERO DE VEZES, SE HOUVER, EM QUE O CONSELHO SE REUNIU SEM A PRESENÇA DO PRESIDENTE. AS REPRESENTAÇÕES FEITAS COM INSTRUÇÕES ESPECÍFICAS SERÃO CONTADAS COMO PRESENÇA:

Número de reuniões do conselho	16
Número de reuniões do conselho sem a presença do presidente	0

INDICAR O NÚMERO DE REUNIÕES REALIZADAS PELO ADMINISTRADOR COORDENADOR COM OS OUTROS ADMINISTRADORES, SEM A PRESENÇA OU REPRESENTAÇÃO DE QUALQUER ADMINISTRADOR EXECUTIVO:

Número de reuniões	1

INDICAR O NÚMERO DE REUNIÕES REALIZADAS DURANTE O ANO PELAS VÁRIAS COMISSÕES DO CONSELHO:

Número de reuniões da comissão de auditoria e controlo	20
Número de reuniões da Comissão de Inovação, Tecnologia e Transformação Digital	4
Número de reuniões da comissão de nomeação	13
Número de reuniões da comissão de remuneração	5
Número de reuniões da comissão de gestão de risco	14
Número de reuniões da comissão executiva	20

C.1.26. INDICAR O NÚMERO DE REUNIÕES REALIZADAS PELO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO DURANTE O EXERCÍCIO FINANCEIRO E OS DADOS DE PRESENÇA DOS SEUS MEMBROS:

Número de reuniões presenciadas por pelo menos 80% dos administradores.	16
Participação em pessoa em % do total de votos durante o ano	100,00
Número de reuniões presenciais, ou representações feitas sob instruções específicas, por todos os administradores.	16
% de votos expressos com presença presencial e procuradores com instruções específicas, em relação ao número total de votos expressos durante o ano	100,00

C.1.27. INDICAR SE AS CONTAS ANUAIS INDIVIDUAIS E CONSOLIDADAS APRESENTADAS AO CONSELHO PARA FORMULAÇÃO SÃO PREVIAMENTE CERTIFICADAS:

☐ SIM ☒ NÃO

Identificar, se aplicável, a(s) pessoa(s) que tenha(m) certificado(s) as contas anuais individuais e consolidadas da sociedade a serem elaboradas pela Direção:

C.1.29 INDICAR SE AS CONTAS ANUAIS INDIVIDUAIS E CONSOLIDADAS APRESENTADAS AO CONSELHO PARA FORMULAÇÃO SÃO PREVIAMENTE CERTIFICADAS:

☐ SIM ☒ NÃO

Se o secretário não tem a condição de administrador preencha o seguinte quadro:

Nome ou denominação social do secretário	Representante
Óscar Calderón	

C.1.31 INDICAR SE A SOCIEDADE MUDOU DE AUDITOR EXTERNO DURANTE O EXERCÍCIO FINANCEIRO. SE APLICÁVEL, IDENTIFICAR O AUDITOR DE ENTRADA E DE SAÍDA:

☐ SIM ☒ NÃO

No caso de desacordos com o auditor cessante, explicar o conteúdo do mesmo:

☐ SIM ☒ NÃO

C.1.32. INDICAR SE A SOCIEDADE DE AUDITORIA REALIZA OUTROS TRABALHOS QUE NÃO SEJAM DE AUDITORIA PARA A SOCIEDADE E/OU O SEU GRUPO E, EM CASO AFIRMATIVO, INDICAR O MONTANTE DOS HONORÁRIOS RECEBIDOS POR TAIS TRABALHOS E A PERCENTAGEM QUE O MONTANTE ACIMA INDICADO REPRESENTA DOS HONORÁRIOS FATURADOS POR TRABALHOS DE AUDITORIA À SOCIEDADE E/OU AO SEU GRUPO:

☒ SIM ☐ NÃO

	Sociedade	Sociedades do Grupo	Total
Montante de outros trabalhos distintos dos de auditoria (milhares de euros)	547	573	1120
Montante trabalhos distintos Dos de auditoria / Montante trabalhos de auditoria (em %)	24,00	23,00	24,00

C.1.33. INDICAR SE O RELATÓRIO DE AUDITORIA SOBRE AS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS DO ANO ANTERIOR APRESENTA EXCEÇÕES. SE APLICÁVEL, INDICAR AS RAZÕES APRESENTADAS AOS ACIONISTAS NA ASSEMBLEIA GERAL PELO PRESIDENTE DA COMISSÃO DE AUDITORIA PARA EXPLICAR O CONTEÚDO E O ALCANCE DE TAIS EXCEÇÕES:

☐ SIM ☒ NÃO

C.1.34. INDICAR O NÚMERO DE ANOS CONSECUTIVOS QUE A EMPRESA DE AUDITORIA ATUAL TEM VINDO A AUDITAR AS CONTAS ANUAIS INDIVIDUAIS E/OU CONSOLIDADAS DA SOCIEDADE. INDICAR TAMBÉM A PERCENTAGEM QUE REPRESENTA O NÚMERO DE ANOS AUDITADOS PELA FIRMA DE AUDITORIA ATUAL REPRESENTA DO NÚMERO TOTAL DE ANOS RELATIVAMENTE AOS QUAIS AS CONTAS ANUAIS FORAM AUDITADAS:

	Individuais	Consolidadas
Número de exercícios ininterruptos	3	3

	Individuais	Consolidadas
Nº de anos auditados pela empresa de auditoria atual / Nº de anos que a sociedade ou o seu grupo foram auditados (%)	14,00	14,00

Relatório Anual sobre a Governação Corporativa correspondente a 2020

C.1.35. INDICAR E, QUANDO APROPRIADO, FORNECER PORMENORES SOBRE SE EXISTE UM PROCEDIMENTO PARA OS ADMINISTRADORES TEREM AS INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA SE PREPARAREM PARA AS REUNIÕES DOS ÓRGÃOS DIRETIVOS EM TEMPO SUFICIENTE:

☒ SIM ☐ NÃO

Existe um procedimento para assegurar que os administradores tenham a informação de que necessitam para se prepararem atempadamente para as reuniões dos órgãos dirigentes.

De acordo com as disposições do Artigo 22 do Regulamento do Conselho de Administração, no exercício das suas funções, o administrador tem o dever de exigir e o direito de obter da Sociedade as informações necessárias para o cumprimento das suas obrigações. Para este efeito, o administrador deve solicitar informações sobre qualquer aspeto da Sociedade e examinar os seus livros, registos, documentos e outra documentação. O direito à informação é alargado às sociedades beneficiárias sempre que possível.

O pedido será dirigido ao Presidente do Conselho de Administração, se for de natureza executiva e, na sua falta, ao Administrador-Delegado, que o transmitirá ao interlocutor apropriado e, no caso de se tratar de informação confidencial, advertirá o administrador desta circunstância e do seu dever de confidencialidade.

Independentemente do acima exposto, em geral, os documentos a serem aprovados pela Direção e especialmente aqueles que, devido à sua extensão, não podem ser assimilados durante a reunião, são enviados aos membros da Direção antes das reuniões do órgão de administração.

C.1.39 IDENTIFICAR INDIVIDUALMENTE, QUANDO SE REFERE A ADMINISTRADORES, E SOB FORMA AGREGADA NOS OUTROS CASOS E INDICAR, EM PORMENOR, OS ACORDOS ENTRE A SOCIEDADE E OS SEUS ADMINISTRADORES E QUADROS SUPERIORES, OU EMPREGADOS COM CLÁUSULAS DE RESCISÃO OU GARANTIA SE SE DEMITIREM OU FOREM DESPEDIDOS INJUSTAMENTE OU SE A RELAÇÃO CONTRATUAL FOR RESCINDIDA EM RESULTADO DE UMA OFERTA PÚBLICA DE AQUISIÇÃO OU OUTRA TRANSAÇÃO:

Número de beneficiários	29
Tipo de beneficiário	Descrição do acordo
29 Administradores-Delegados e 4 membros da Comissão de Direção, 4 Diretivos // 20 quadros intermédios	Administrador-Delegado: 1 anuidade dos componentes fixos da remuneração. Membros da Comissão de Gestão: cláusula de indemnização da maior das anuidades dos componentes fixos de remuneração ou como previsto por lei. Existem atualmente 4 membros da comissão para os quais a compensação prevista por lei é ainda inferior a 1 ano de salário. Além disso, o Administrador-Delegado e os membros da Comissão de Gestão estabeleceram uma anuidade de componentes de remuneração fixa, a pagar em prestações mensais, para remunerar o acordo de não concorrência. Este pagamento será interrompido se o acordo for violado. Executivos e quadros médios: 24 executivos e quadros intermédios entre 0,1 e 1,5 anuidades dos componentes fixos da remuneração superiores às previstas por lei. Os executivos e quadros intermédios das empresas do grupo estão incluídos no cálculo.

Indicar se, para além dos casos previstos no regulamento, estes contratos devem ser comunicados e/ou aprovados pelos órgãos da sociedade ou do seu grupo. Em caso afirmativo, especificar os procedimentos, os casos previstos e a natureza dos organismos responsáveis pela aprovação ou comunicação:

	Conselho de administração	Assembleia Geral
Organismo que autoriza as cláusulas	√	
	Sim	Não
A assembleia geral está informada sobre as cláusulas?	√	

C.2. COMISSÕES DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

C.2.1. Enumere todas as comissões do Conselho de Administração, os seus membros e a proporção de administradores executivos, dominicais, independentes e outros externos que as compõem:

COMISSÃO DE AUDITORIA E CONTROLO

Nome	Cargo	Categoria
Cristina Garmendia	Vogal	Independente
Eduardo Javier Sanchiz	Vogal	Independente
José Serna	Vogal	Dominical
Koro Usarraga	Presidente	Independente

% de administradores executivos	0,00
% de administradores dominicais	25,00
% de administradores independentes	75,00
% de outros administradores externos	0,00

Explicar as funções, incluindo, se aplicável, as adicionais às previstas por lei, atribuídas a esta comissão, e descrever os procedimentos e regras de organização e funcionamento do mesmo. Para cada uma destas funções, indicar as suas ações mais importantes durante o exercício e como exerceu na prática cada uma das funções que lhe foram atribuídas, quer por lei, quer pelos estatutos ou por outros acordos empresariais.

Identificar os administradores da comissão de auditoria que foram nomeados com base nos seus conhecimentos e experiência em contabilidade, auditoria ou ambos, e informar a data em que o presidente desta comissão foi nomeado para o cargo.

Nomes de administradores experientes	Koro Usarraga
Data da nomeação do presidente em exercício	05/04/2019

Relatório Anual sobre a Governação Corporativa correspondente a 2020

COMISSÃO DE INOVAÇÃO, TECNOLOGIA E TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

Nome	Cargo	Categoria
Jordi Gual	Presidente	Dominical
Gonzalo Gortázar	Vogal	Executivo
Cristina Garmendia	Vogal	Independente
Amparo Moraleda	Vogal	Independente

% de administradores executivos	25,00
% de administradores dominicais	25,00
% de administradores independentes	50,00
% de outros administradores externos	0,00

Explicar as funções delegadas ou atribuídas a esta comissão para além das já descritas na secção C.1.9, e descrever os procedimentos e regras de organização e funcionamento do mesmo. Para cada uma destas funções, indicar as suas ações mais importantes durante o exercício e como exerceu na prática cada uma das funções que lhe foram atribuídas, seja por lei, nos estatutos ou noutros acordos empresariais.

COMISSÃO DE NOMEAÇÕES

Nome	Cargo	Categoria
John S. Reed	Presidente	Independente
Maria Teresa Bassons	Vogal	Dominical
Eduardo Javier Sanchiz	Vogal	Independente

% de administradores executivos	0,00
% de administradores dominicais	33,33
% de administradores independentes	66,67
% de outros administradores externos	0,00

Explicar as funções, incluindo, se aplicável, as adicionais às previstas por lei, atribuídas a esta comissão, e descrever os procedimentos e regras de organização e funcionamento do mesmo. Para cada uma destas funções, indicar as suas ações mais importantes durante o exercício e como exerceu na prática cada uma das funções que lhe foram atribuídas, quer por lei, quer pelos estatutos ou por outros acordos empresariais.

COMISSÃO DE REMUNERAÇÕES

Nome	Cargo	Categoria
Alejandro García-Bragado	Vogal	Dominical
Cristina Garmendia	Vogal	Independente
Amparo Moraleda	Presidente	Independente

% de administradores executivos	0,00
% de administradores dominicais	33,33
% de administradores independentes	66,67
% de outros administradores externos	0,00

Explicar as funções, incluindo, se aplicável, as adicionais às previstas por lei, atribuídas a esta comissão, e descrever os procedimentos e regras de organização e funcionamento do mesmo. Para cada uma destas funções, indicar as suas ações mais importantes durante o exercício e como exerceu na prática cada uma das funções que lhe foram atribuídas, quer por lei, quer pelos estatutos ou por outros acordos empresariais.

COMISSÃO DE RISCOS

Nome	Cargo	Categoria
Tomás Muniesa	Vogal	Dominical
Fundação CajaCanarias	Vogal	Dominical
Verónica Fisas	Vogal	Independente
Eduardo Javier Sanchiz	Presidente	Independente
Koro Usarraga	Vogal	Independente

% de administradores executivos	0,00
% de administradores dominicais	40,00
% de administradores independentes	60,00
% de outros administradores externos	0,00

Explicar as funções delegadas ou atribuídas a esta comissão para além das já descritas na secção C.1.9, e descrever os procedimentos e regras de organização e funcionamento do mesmo. Para cada uma destas funções, indicar as suas ações mais importantes durante o exercício e como exerceu na prática cada uma das funções que lhe foram atribuídas, seja por lei, nos estatutos ou noutros acordos empresariais.

Relatório Anual sobre a Governação Corporativa correspondente a 2020

COMISSÃO EXECUTIVA

Nome	Cargo	Categoria
Jordi Gual	Presidente	Dominical
Tomás Muniesa	Vogal	Dominical
Gonzalo Gortázar	Vogal	Executivo
Verónica Fisas	Vogal	Independente
Amparo Moraleda	Vogal	Independente
Koro Usarraga	Vogal	Independente

% de administradores executivos	16,67
% de administradores dominicais	33,33
% de administradores independentes	50,00
% de outros administradores externos	0,00

Explicar as funções delegadas ou atribuídas a esta comissão para além das já descritas na secção C.1.9, e descrever os procedimentos e regras de organização e funcionamento do mesmo. Para cada uma destas funções, indicar as suas ações mais importantes durante o exercício e como exerceu na prática cada uma das funções que lhe foram atribuídas, seja por lei, nos estatutos ou noutros acordos empresariais.

C.2.2. COMPLETAR O QUADRO SEGUINTE COM INFORMAÇÕES SOBRE O NÚMERO DE ADMINISTRADORAS NAS COMISSÕES DO CONSELHO NO FINAL DOS ÚLTIMOS QUATRO EXERCÍCIOS FINANCEIROS:

	Número de administradoras							
	Exercício 2020		Exercício 2019		Exercício 2018		Exercício 2017	
	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%
Comissão de Auditoria e Controlo	2	50,00	1	33,33	1	25,00	1	33,33
Comissão para a inovação, tecnologia e transformação digital	2	50,00	2	40,00	0	0,00	0	0,00
Comissão de Nomeações	1	33,33	1	33,33	1	33,33	2	66,67
Comissão de Remunerações	2	66,67	2	66,67	1	33,33	2	66,67
Comissão de riscos	3	60,00	2	66,67	2	40,00	1	25,00
Comissão Executiva	3	50,00	2	33,33	2	25,00	2	25,00

>> D. OPERAÇÕES COM PARTES VINCULADAS E OPERAÇÕES INTRAGRUPO

D.2. ENUMERAR AS OPERAÇÕES QUE SÃO SIGNIFICATIVAS DEVIDO AO SEU MONTANTE OU RELEVANTES DEVIDO AO SEU OBJETO SOCIAL REALIZADO ENTRE A SOCIEDADE OU ENTIDADES DO SEU GRUPO, E OS ACIONISTAS SIGNIFICATIVOS DA SOCIEDADE:

Nome ou denominação social do acionista significativo	Nome ou denominação social da sociedade ou entidade do seu grupo	Natureza da relação	Tipo de operação	Montante (milhares de euros)
CRITERIACAIXA, S.A.U.	CAIXABANK, S.A.	Sociedade	Dividendos e outros lucros distribuídos	167.477

Relatório Anual sobre a Governação Corporativa correspondente a 2020

D.3. ENUMERAR QUAISQUER TRANSAÇÕES QUE SEJAM SIGNIFICATIVAS DEVIDO AO SEU MONTANTE OU RELEVANTES DEVIDO AO SEU OBJETO SOCIAL REALIZADAS ENTRE A SOCIEDADE OU ENTIDADES DO SEU GRUPO, E OS ADMINISTRADORES OU EXECUTIVOS DA SOCIEDADE:

Nome ou denominação social dos administradores ou diretores	Nome ou denominação social da sociedade ou entidade do seu grupo	Relação	Tipo de operação	Montante (milhares de euros)
Sem dados				N.A.

D.4. INFORMAR SOBRE OPERAÇÕES SIGNIFICATIVAS REALIZADAS PELA SOCIEDADE COM OUTRAS ENTIDADES PERTENCENTES AO MESMO GRUPO, DESDE QUE NÃO SEJAM ELIMINADAS NO PROCESSO DE ELABORAÇÃO DAS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS CONSOLIDADAS E NÃO FAÇAM PARTE DAS ATIVIDADES COMERCIAIS NORMAIS DA SOCIEDADE EM TERMOS DO SEU OBJETIVO E CONDIÇÕES.

EM QUALQUER CASO, QUALQUER OPERAÇÃO INTRAGRUPO REALIZADA COM ENTIDADES ESTABELECIDAS EM PAÍSES OU TERRITÓRIOS QUE SEJAM CONSIDERADOS PARAÍSOS FISCAIS DEVE SER COMUNICADA:

Denominação social da entidade do seu grupo	Breve descrição da operação	Montante (milhares de euros)
Sem dados		N.A.

D.5. ENUMERAR QUAISQUER OPERAÇÕES SIGNIFICATIVAS ENTRE A SOCIEDADE OU AS EMPRESAS DO SEU GRUPO E OUTRAS PARTES RELACIONADAS QUE NÃO TENHAM SIDO DIVULGADAS SOB AS RUBRICAS ANTERIORES.

Denominação social da parte relacionada	Breve descrição da operação	Montante (milhares de euros)
Sem dados		N.A.

>> G. GRAU DE ACOMPANHAMENTO DAS RECOMENDAÇÕES DA GOVERNAÇÃO CORPORATIVA

Indicar até que ponto a sociedade deu seguimento às recomendações do Código de boa governação para sociedades cotadas.

No caso de qualquer recomendação não ser seguida ou ser parcialmente seguida, deve ser incluída uma explicação detalhada das razões para tal, para que os acionistas, investidores e o mercado em geral tenham informação suficiente para avaliar as ações da sociedade. As explicações gerais não serão aceitáveis.

1. Os estatutos das sociedades cotadas não devem limitar o número máximo de votos que podem ser emitidos por um único acionista, nem conter outras restrições que dificultem a tomada de controlo da sociedade através da aquisição das suas ações no mercado.

[X] Cumpre [ ] Explique

2. Que, quando a sociedade cotada é controlada, na aceção do artigo 42º do Código Comercial, por outra entidade, cotada ou não, e tem, diretamente ou através das suas filiais, relações comerciais com essa entidade ou qualquer das suas filiais (que não as da sociedade cotada) ou realiza atividades relacionadas com as de qualquer uma delas, deve divulgar publicamente informações precisas sobre as mesmas:

   a. As respetivas áreas de atividade e quaisquer relações comerciais entre, por um lado, a sociedade cotada ou as suas filiais e, por outro lado, a sociedade-mãe ou as suas filiais.

   b. Os mecanismos previstos para resolver possíveis conflitos de interesse que possam surgir.

Cumpre [ ] Cumpre parcialmente [ ] Explique [ ] Não aplicável [X]

O CaixaBank é a única sociedade cotada do Grupo.

3. Que durante a assembleia geral ordinária, como complemento da divulgação escrita do relatório anual de governação corporativa, o presidente do conselho de administração informe verbalmente os acionistas, com suficiente detalhe, dos aspetos mais relevantes da governação corporativa da sociedade e, em particular:

   a. As alterações ocorridas na anterior Assembleia Geral Ordinária.

   b. Os motivos concretos pelos quais a empresa não segue nenhuma das recomendações do Código de Governação Corporativa e, se for o caso, das regras alternativas nesse âmbito.

Cumpre [X] Cumpre parcialmente [ ] Explique [ ]

4. Que a sociedade defina e promova uma política de comunicação e contactos com acionistas e investidores institucionais no contexto do seu envolvimento na sociedade, bem como com consultores substitutos que respeitam plenamente as regras contra o abuso de mercado e tratam os acionistas na mesma posição em pé de igualdade. E que a sociedade torne pública essa política através da sua página web, incluindo informações relativas à forma como a mesma foi implementada e a identificação dos interlocutores ou pessoas responsáveis pela sua realização.

E que, sem prejuízo das obrigações legais de divulgação de informação privilegiada e outro tipo de informação regulamentar, a sociedade conte também com uma política geral relativa à comunicação de informação económico-financeira, não financeira e corporativa através dos canais que considere adequados (meios de comunicação, redes sociais ou outras vias) que contribua para a maximização da divulgação e qualidade da informação disponível para o mercado, investidores e outros grupos de interesse.

Cumpre [X] Cumpre parcialmente [ ] Explique [ ]

652

Que o conselho de administração não submeta uma proposta de delegação de poderes à assembleia geral, para emitir ações ou valores conversíveis excluindo o direito de subscrição preferencial, por um montante superior a 20% do capital no momento da delegação.

E que quando o conselho de administração aprovar qualquer emissão de ações ou de valores conversíveis excluindo o do direito de subscrição preferencial, a sociedade deve publicar imediatamente na sua página web os relatórios sobre tal exclusão referida na legislação comercial.

Cumpre ☐ Cumpre parcialmente ☒ Explique ☐

O Conselho de Administração, na reunião de 10 de março de 2016, acordou propor à Assembleia Geral de Acionistas de 28 de abril a aprovação de um acordo de delegação de poderes a favor do Conselho de Administração para emitir obrigações, títulos, ações preferenciais e quaisquer outros valores de rendimento fixo ou instrumentos de natureza similar conversíveis em ações do CaixaBank ou que têm direito, direta ou indiretamente, à subscrição ou aquisição de ações da sociedade, incluindo *warrants*. A proposta da delegação incluía expressamente o poder de excluir os direitos de subscrição preventiva dos acionistas. Esta proposta foi aprovada pela Assembleia Geral de Acionistas realizada no dia 28 de abril de 2016.

Os aumentos de capital que o Conselho de Administração sob a aprovação da autorização para abordar a conversão de valores em que cuja emissão se tenha excluído o direito de subscrição preferencial, não estejam sujeitos à limitação máxima de 20% do capital social que a Assembleia Geral de Acionistas acordou a 22 de maio com caráter geral para os aumentos de capital que o Conselho de Administração possa aprovar (sendo aplicável a limitação legal de 50% do capital no momento da aprovação).

A Diretiva 2013/36/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 26 de junho de 2013, relativa ao acesso à atividade das instituições de crédito e supervisão prudencial das instituições de crédito e empresas de investimento, o Regulamento 575/2013 da UE sobre requisitos prudenciais para instituições de crédito e empresas de investimento e a Lei 11/2015 de 18 de junho sobre a recuperação e resolução de instituições de crédito e empresas de investimento preveem a necessidade de as instituições de crédito deterem, em determinadas proporções, diferentes instrumentos na composição do seu capital regulamentar, a fim de serem consideradas adequadamente capitalizadas. Assim, estão previstas diferentes categorias de capital a serem cobertas por instrumentos específicos. Apesar da posição de capital adequado da sociedade, foi considerado necessário adotar uma resolução que permitisse a emissão de instrumentos que poderiam eventualmente ser conversíveis em certas circunstâncias. Na medida em que a emissão destes instrumentos implica a necessidade de ter capital autorizado disponível para cobrir qualquer eventual convertibilidade no momento da emissão, e a fim de proporcionar à empresa uma maior flexibilidade, considerou-se adequado que os aumentos de capital social que o Conselho de Administração aprova ao abrigo da deliberação de delegação coberta pelo relatório para cobrir a conversão de títulos cuja emissão excluiu direitos de subscrição preferencial não sejam sujeitos à limitação máxima de 20% do capital social, mas apenas ao limite de 50%.

6. As sociedades cotadas que preparam os relatórios abaixo, sejam elas obrigatórias ou voluntárias, devem publicá-los no seu website com antecedência suficiente em relação à realização da assembleia geral ordinária, ainda que a sua divulgação não seja obrigatória:

   a. Relatório sobre a independência do auditor.
   b. Relatórios de funcionamento das comissões de auditoria e de nomeações e remunerações.
   c. Relatório da comissão de auditoria sobre operações conexas.

Cumpre ☒ Cumpre parcialmente ☐ Explique ☐

7. Que a sociedade transmita em direto, através da sua página web, a realização das Assembleias Gerais de Acionistas.

   E que a sociedade conte com mecanismos que permitam a delegação e o exercício de voto por meios telemáticos e também, no caso de sociedades de grande capitalização e na medida proporcional, presença e participação ativa na Assembleia Geral de Acionistas.

Cumpre ☒ Cumpre parcialmente ☐ Explique ☐

8. Que a comissão de auditoria assegure que as contas anuais que o conselho de administração apresente à Assembleia Geral de Acionistas sejam realizadas em conformidade com os regulamentos contabilísticos.
   E que naqueles pressupostos em que o revisor oficial de contas tenha incluído no seu relatório de auditoria alguma exceção, o presidente da comissão de auditoria explique com clareza na Assembleia Geral o parecer da comissão de auditoria acerca do conteúdo, colocando-se à disposição dos acionistas no momento da publicação da convocatória da Assembleia, juntamente com as restantes propostas e relatórios do conselho, um resumo desse parecer.

Cumpre ☒ Cumpre parcialmente ☐ Explique ☐

9. Que a sociedade torne públicos no seu website, de forma permanente, os requisitos e procedimentos que aceitar para comprovar a propriedade de ações, o direito de apoio à Assembleia Geral de Acionistas e o exercício ou delegação do direito de voto.

Cumpre ☒ Cumpre parcialmente ☐ Explique ☐

10. Que quando algum acionista legítimo tenha exercido, anteriormente à realização da Assembleia Geral de Acionistas, o direito de acrescentar à ordem de trabalhos ou de apresentar novas propostas para acordo, a sociedade:

    a. Divulge de imediato tais pontos complementares e novas propostas de acordo.

    b. Torne público o cartão de assistência ou o formulário de delegação de votar ou votar à distância com as alterações necessárias para que possam vo-

tar em novos pontos da ordem de trabalhos e propostas alternativas de acordo com os mesmos termos que os propostos pelo Conselho de Administração.

a. Submeta todos esses pontos ou propostas alternativas a votação e aplique as mesmas regras de voto que as formuladas pelo conselho de administração, incluindo, em particular, as presunções ou deduções sobre o sentido de voto.

b. Posteriormente à Assembleia Geral de Acionistas, comunique a repartição do voto sobre tais pontos complementares ou propostas alternativas.

Cumpre ☐ Cumpre parcialmente ☒ Explique ☐ Não aplicável ☐

Relativamente ao artigo c), o Conselho concorda que devem existir diferentes presunções quanto à direção da votação das propostas de deliberação feitas pelos acionistas, em comparação com as feitas pelo Conselho (como foi estabelecido no Regulamento da Assembleia Geral de Acionistas da Sociedade) optando pela presunção de voto a favor dos acordos propostos pelo Conselho de Administração (porque os acionistas que se ausentem antes da votação tiveram a oportunidade de registar a sua ausência para não ter o seu voto contado e também votar antecipadamente noutra direção através dos mecanismos estabelecidos para o efeito) e pela presunção de voto contra os acordos propostos por acionistas (há a possibilidade das novas propostas se incidirem sobre acordos que sejam contraditórios às propostas apresentadas pelo Conselho de Administração e não se pode atribuir ao mesmo acionista sentidos distintos para os seus votos e, para além disso, os acionistas que se ausentaram não tiveram a oportunidade de avaliar e votar antecipadamente a proposta).
Ainda que esta prática não reflita o teor de parte da Recomendação 10, é verdade que atinge o objetivo final do Princípio 7 do Código de Boa Governação que faz referência expressa aos Princípios de Governação Corporativa da OCDE, que assinalam que os procedimentos aplicados nas Assembleias de acionistas devem garantir a transparência da contagem e registo adequado dos votos, sobretudo em situações de situações de disputas eleitorais, novos pontos na ordem do dia e propostas alternativas de acordos, porque é uma medida de transparência e de garantia de coerência no exercício de direito de voto.

11. Que, no caso de a sociedade ter previsto pagar prémios pela participação na assembleia geral de acionistas, estabeleça, anteriormente, uma política geral sobre tais prémios e que essa política seja estável.

Cumpre ☒ Cumpre parcialmente ☐ Explique ☐ Não aplicável ☐

12. Que o conselho administrativo desempenhe as suas funções com unidade de propósito e independência de julgamento, dispense o mesmo tratamento a todos os acionistas que se encontram na mesma posição e se guie pelo interesse social, entendida como a realização de um negócio rentável e sustentável a longo prazo, que promova a sua continuidade e a maximização do valor económico da empresa.
E que na prossecução do interesse social, para além do respeito pelas leis e regulamentos e comportamentos baseados na boa fé, ética e respeito pelos usos e a boas práticas geralmente aceites, procurar conciliar os seus próprios interesses sociais com, conforme o caso, os interesses legítimos dos seus empregados, dos seus fornecedores, dos seus clientes e de outras partes interessadas que possam ser afetadas, bem como o impacto das atividades da empresa na comunidade como um todo e no ambiente.

Cumpre ☒ Cumpre parcialmente ☐ Explique ☐ Não aplicável ☐

13. Que o Conselho de Administração tenha a dimensão precisa para alcançar um funcionamento eficaz e participativo, sendo aconselhável que tenha entre cinco e quinze membros.

Cumpre ☒ Explique ☐

14. Que o conselho de administração aprove uma política destinada a encorajar uma composição adequada do conselho de administração e que:

a. Seja concreta e verificável.

b. assegure que as propostas de nomeação ou reeleição sejam fundamentadas numa análise prévia das necessidades do Conselho de Administração; e

c. favoreçam a diversidade de conhecimentos, experiências, idade e género. Para estes fins, as medidas que adota a empresa para ter um número significativo de chefias superiores são consideradas como favorecedoras da diversidade de género.

Que o resultado da análise prévia das necessidades do Conselho de Administração se baseie no relatório justificativo da comissão de nomeações publicado aquando da convocação da assembleia geral de acionistas à qual é submetida a ratificação, nomeação ou reeleição de cada administrador.

A Comissão de Nomeações verificará anualmente o cumprimento desta política e será informada de tal no relatório anual de governação corporativa.

Cumpre ☒ Cumpre parcialmente ☐ Explique ☐

15. Que os administradores dominicais e independentes constituam uma ampla maioria do conselho de administração e que o número de administradores executivos seja o suficiente, tendo em conta a complexidade do grupo da sociedade e a percentagem de participação dos administradores executivos no capital da sociedade.

    E que o número de administradoras suponha, pelo menos, 40% dos membros do conselho de administração antes do final de 2022 e posteriormente, não sendo anteriormente inferior a 30%.

    Cumpre [X] Cumpre parcialmente [ ] Explique [ ]

16. Que a percentagem de administradores proprietários em relação ao número total de administradores não executivos não seja superior à proporção entre o capital social da sociedade representada por tais administradores e o resto do capital.

    Este critério pode ser flexibilizado:

    a. Em sociedades de elevada capitalização nas quais as participações acionistas que são legalmente consideradas significativas sejam escassas.

    b. Quando se trate de sociedades nas quais exista uma pluralidade de acionistas no conselho de administração e não estejam relacionados uns com os outros.

    Cumpre [X] Explique [ ]

17. Que o número de administradores independentes represente, pelo menos, a metade do número total de administradores.

    Que, no entanto, quando a sociedade não esteja capitalizada ou quando, mesmo que seja uma grande empresa de capitalização, tem um ou mais acionistas agindo em concertação, que controlem mais de 30% do capital social, o número de administradores independentes deve representar pelo menos um terço do número total de administradores.

    [X]
    Cumpre Explique [ ]

18. Que as sociedades tornem pública, através da sua página web, e mantenham atualizada, a seguinte informação sobre os seus administradores:

    a. Perfil profissional e biográfico.

    b. Outros conselhos de administração aos quais pertençam, quer se trate ou não de sociedades cotadas, tal como sobre as restantes atividades renumeradas que realize qualquer que seja a sua natureza.

    c. Indicação da categoria de administrador a que pertençam, assinalando, no caso de administradores proprietários, o acionista que representem ou com quem tenham ligação.

    d. Data da sua primeira nomeação como administrador na sociedade, tal como das posteriores reeleições.

    e. Ações da empresa, e opções das que sejam titulares.

    Cumpre [X] Cumpre parcialmente [ ] Explique [ ]

19. O relatório anual de governação corporativa, após verificação pela comissão de nomeações, deve explicar as razões pelas quais os administradores proprietários foram nomeados a pedido dos acionistas cuja participação é inferior a 3% do capital social; e explicar as razões pelas quais, quando apropriado, os pedidos formais de presença no conselho por parte de acionistas cujas participações são iguais ou superiores às de outros, a pedido de quem foram nomeados administradores dominicais, não forem satisfeitos.

    Cumpre [X] Cumpre parcialmente [ ] Explique [ ] Não aplicável [ ]

20. Que os administradores dominicais apresentem a sua demissão quando o acionista que representam transmita de forma íntegra a sua participação acionista. Devem também fazê-lo, no número adequado, quando esse acionista reduz a sua participação acionista a um nível que exige uma redução do número dos seus administradores dominicais.

    Cumpre [X] Cumpre parcialmente [ ] Explique [ ] Não aplicável [ ]

20. O conselho de administração não deve propor a destituição de administradores independentes antes do termo do seu mandato, tal como previsto nos estatutos, exceto nos casos em que seja encontrada justa causa pelo conselho, com base num relatório da comissão de nomeações. Em particular, considera-se que existe justa causa quando o administrador assume novos cargos ou incorre em novas obrigações que o impedem de dedicar o tempo necessário ao exercício das funções inerentes ao cargo de administrador, não cumpre os deveres inerentes ao seu cargo ou incorre em qualquer uma das circunstâncias que o fazem perder o seu estatuto de independente, de acordo com as disposições da legislação aplicável.

    A exclusão de administradores independentes também pode ser proposta como resultado de ofertas públicas de aquisição, fusões ou outras operações corporativas semelhantes que suponham uma alteração na estrutura do capital da sociedade, onde tais mudanças na estrutura do conselho de administração são desencadeadas pelo critério da proporcionalidade estabelecido na Recomendação 16.

    Cumpre [X] Explique [ ]

22. As sociedades devem estabelecer regras que obriguem os administradores a informar e, quando apropriado, a demitir-se quando surgirem situações que os afetem, relacionadas ou não com os seus atos na própria sociedade, que podem prejudicar o crédito e a reputação da sociedade e, em particular, que os obrigam a informar o conselho de administração de qualquer processo penal em que estejam sob investigação, bem como das vicissitudes processuais do mesmo.

    E que, tendo sido informado ou tendo tido conhecimento do conselho de outra forma qualquer das situações mencionadas no parágrafo anterior, analise o caso tão cedo quanto possível e, considerando as circunstâncias concretas, decida, após um relatório da comissão de nomeações e renumerações, se deve ou não adotar alguma medida, como a abertura de uma investigação interna, solicitar a demissão do administrador ou propor a sua rescisão. E que seja informado relativamente ao relatório anual de governação corporativa, exceto se ocorram circunstâncias excecionais que o justifiquem, o que deverá ser registado na ata da reunião. Isto sem prejuízo da informação que a sociedade deve divulgar, se for o caso, no momento da adoção das medidas correspondentes.

    Cumpre [X] Cumpre parcialmente [ ] Explique [ ]

23. Que todos os administradores expressem de forma clara a sua oposição quando considerem que alguma proposta de decisão submetida ao conselho de administração possa ser contrária ao interesse social. E que o façam da mesma maneira, de forma especial, os administradores independentes que não sejam afetados pelo conflito de interesses, quando se trate de decisões que possam prejudicar os acionistas não representados no conselho de administração.

    Quando sejam adotadas decisões significativas ou reiteradas pelo conselho de administração sobre as quais o administrador tinha manifestado sérias reservas, e este tire as conclusões apropriadas e, se optar por demitir-se, explicar as suas razões na carta referida na recomendação seguinte.

    Esta recomendação abrange também o secretário do conselho de administração, ainda que não tenha a condição de administrador.

    Cumpre [X] Cumpre parcialmente [ ] Explique [ ] Não aplicável [ ]

24. Quando, quer por demissão, quer por deliberação da assembleia geral, um administrador se demite antes do fim do seu mandato, deve explicar suficientemente as razões da sua demissão ou, no caso de administradores não executivos, a sua opinião sobre as razões da demissão pelo conselho, numa carta a ser enviada a todos os membros do conselho de administração.

    Não obstante o facto de tudo o acima referido ser divulgado no relatório anual de governação corporativa, na medida em que seja relevante para os investidores, a sociedade deve publicar a demissão o mais rapidamente possível, incluindo uma referência suficiente às razões ou circunstâncias apresentadas pelo administrador.

    Cumpre [X] Cumpre parcialmente [ ] Explique [ ] Não aplicável [ ]

25. Que a comissão de nomeações assegure disponibilidade suficiente para os administradores executivos para o devido desenvolvimento das suas funções.

    E que o regulamento do conselho estabeleça o número máximo de conselhos de sociedade dos quais os seus administradores possam fazer parte.

    Cumpre [X] Cumpre parcialmente [ ] Explique [ ]

26. O conselho de administração deve reunir-se com a devida frequência para desempenhar eficazmente as suas funções e, pelo menos, oito vezes por ano, seguindo a calendarização e assuntos que sejam estabelecidos no início do exercício, podendo cada administrador individualmente propor outros pontos na ordem de trabalhos que inicialmente não estivessem previstos.

Cumpre [X] Cumpre parcialmente [ ] Explique [ ]

27. A ausência dos administradores deve acontecer apenas quando essencial e ficar registado no relatório anual de governação corporativa. E, quando aconteçam, se conceda representação com instruções.

Cumpre [ ] Cumpre parcialmente [X] Explique [ ]

No caso de haver ausências inevitáveis, a legislação, com o objetivo de evitar modificações no equilíbrio do conselho de administração, permite a delegação de outro administrador (os não executivos apenas outros não executivos) - tal como refere o Princípio 14 do Código de Boa Governação e contemplam os Estatutos Sociais (no artigo 37) tal como o Regulamento do Conselho (no artigo 17) que determinam que os administradores devem assistir pessoalmente às sessões do Conselho. Não obstante, quando não o possam fazer pessoalmente, procurem outorgar a sua representação por escrito e com caráter especial para cada sessão a outro membro do Conselho incluindo as instruções adequadas. Os administradores não executivos só poderão fazê-lo com outro administrador não executivo, ainda que os administradores independentes possam unicamente outorgar a sua representação a favor de outro administrador independente.

É importante referir que a Política de Governação Corporativa do CaixaBank declara, em relação ao dever de participar em reuniões do Conselho de Administração que, os administradores procurarão outorgar a sua representação por escrito e com caráter especial para cada sessão a outro membro do Conselho de Administração, e que, de qualquer forma, se procurará que o acompanhamento a cada administrador às reuniões do Conselho não seja inferior a 80%. Por tanto, as delegações são uma prática residual no CaixaBank.

O Conselho de Administração considera uma boa prática de Governação Corporativa que, nos casos de impossibilidade de comparecer, as representações não devem geralmente ser dadas com instruções específicas. Isso não modifica o equilíbrio do Conselho visto que as delegações dos administradores não executivos apenas podem ser realizadas em não executivos e no caso dos independentes unicamente a favor de outro independente, e é importante relembrar que independentemente do tipo de direção, o administrador deve sempre defender o interesse social.

Por outro lado, como exercício da liberdade de cada administrador, que também pode delegar com as instruções apropriadas, tal como sugerido no Regulamento do Conselho, a decisão de delegar sem instruções representa o exercício da autonomia de cada administrador para ponderar o que dá mais valor à sua representação e, finalmente, decidir que o seu representante deve respeitar o resultado do debate no Conselho. Isto também está de acordo com o estabelecido na Lei sobre os poderes do Presidente do Conselho, a quem é atribuído, entre outros, o poder de estimular o debate e a participação ativa dos administradores durante as sessões, salvaguardando a sua liberdade de tomar uma posição.

Portanto, a liberdade de fazer delegações com ou sem instruções específicas à escolha de cada administrador é considerada uma boa prática e, em particular, a ausência de tais instruções para facilitar a posição do mandatário para se cingir ao teor do debate.

28. Que, quando os administradores ou o secretário manifestem preocupação sobre alguma proposta ou, no caso dos administradores, sobre o progresso da sociedade, e tais preocupações não sejam resolvidas no conselho de administração, a pedido de quem as manifestou, devem constar na ata.

Cumpre [X] Cumpre parcialmente [ ] Explique [ ] Não aplicável [ ]

29. A sociedade deve fornecer canais adequados para os administradores obterem o aconselhamento de que necessitam para desempenharem as suas funções, incluindo, se as circunstâncias o exigirem, aconselhamento externo às custas da empresa.

Cumpre [X] Cumpre parcialmente [ ] Explique [ ]

30. Que, independentemente dos conhecimentos exigidos aos administradores para o exercício das suas funções, as sociedades ofereçam também programas de atualização de conhecimentos quando pertinente.

Cumpre [X] Explique [ ] Não aplicável [ ]

31. A ordem de trabalhos das reuniões deve indicar claramente os pontos sobre os quais o conselho de administração deve adotar uma decisão ou resolução para que os administradores possam estudar ou obter, antecipadamente, as informações necessárias à sua adoção.

Quando, excecionalmente, por razões de urgência, o presidente desejar submeter à aprovação do conselho de administração decisões ou resoluções que não constem da ordem de trabalhos, será necessário o consentimento prévio expresso da maioria dos administradores presentes, o qual será devidamente registado em ata.

Cumpre [X] Cumpre parcialmente [ ] Explique [ ]

32. Os administradores devem ser regularmente informados dos movimentos nas participações e da opinião que os acionistas, investidores e agências de notação têm da sociedade e do seu grupo.

Cumpre [X] Cumpre parcialmente [ ] Explique [ ]

33. O presidente, como responsável pela eficiência do funcionamento do conselho de administração, para além das funções que lhe são legal e estatutariamente atribuídas, deve preparar e submeter ao conselho um calendário de datas e negócios a realizar; organizar e coordenar avaliações regulares do conselho de administração e, quando apropriado, do chefe executivo da sociedade; é responsável pela direção do conselho e pela eficácia do seu funcionamento; assegura que é dedicado tempo suficiente de discussão a questões estratégicas; e concorda e revê programas de atualização para cada administrador, quando pertinente.

Cumpre [X] Cumpre parcialmente [ ] Explique [ ]

34. Quando há um administrador codiretor, o estatuto ou regulamento do conselho de administração deve conceder-lhe os seguintes poderes, para além dos conferidos por lei: presidir ao conselho de administração na ausência do presidente e dos vice-presidentes, se existirem; dar voz às preocupações dos administradores não executivos; manter contactos com investidores e acionistas para ouvir as suas opiniões e desenvolver uma compreensão equilibrada das suas preocupações, especialmente as relacionadas com a governação corporativa; e coordenar o plano de sucessão do presidente.

Cumpre [X] Cumpre parcialmente [ ] Explique [ ] Não aplicável [ ]

35. O secretário do conselho de administração deve ter especial cuidado para assegurar que nas suas ações e decisões o conselho de administração tenha em conta as recomendações sobre boa governação contidas neste Código de Boa Governação que são aplicáveis à sociedade.

Cumpre [X] Explique [ ]

36. O conselho de administração deve avaliar na íntegra uma vez por ano e adotar, se necessário, um plano de ação para corrigir as fraquezas detetadas no que diz respeito:

a. À qualidade e eficiência do funcionamento do conselho de administração.

b. Ao funcionamento e composição das suas comissões.

c. À diversidade na composição e competências do conselho de administração.

d. Ao desempenho do presidente do conselho de administração e do chefe executivo da sociedade.

e. Ao desempenho e contribuição de cada administrador, prestando especial atenção aos responsáveis das várias comissões do conselho.

A avaliação das diferentes comissões deve basear-se no relatório que apresentam ao Conselho de Administração, e para a avaliação do Conselho de Administração, no relatório apresentado pela Comissão de Nomeações.

De três em três anos, o Conselho de Administração será assistido na avaliação por um consultor externo, cuja independência será verificada pela Comissão de Nomeações.

As relações comerciais que o consultor ou qualquer sociedade do seu grupo tenha com a sociedade ou qualquer sociedade do seu grupo devem ser divulgadas no relatório anual de governação corporativa.

O processo e as áreas avaliadas serão descritos no relatório anual de governação corporativa.

Cumpre [ ] Cumpre parcialmente [X] Explique [ ]

Para o exercício 2020, o Conselho de Administração realizou a autoavaliação do seu funcionamento internamente após ter decidido que era aconselhável procurar a assistência de um consultor externo, pois considerou que, dado o processo de renovação parcial do Conselho assim que a fusão do CaixaBank com a Bankia se torne efetiva, era mais aconselhável e razoável adiar a colaboração externa para o próximo exercício de autoavaliação.
Consequentemente, o exercício de autoavaliação seguiu o mesmo procedimento que no ano anterior, com a assistência da Secretaría-Geral e o Conselho para o seu desenvolvimento.

37. Quando existe uma comissão executiva, pelo menos dois administradores não executivos devem estar presentes na mesma, pelo menos um dos quais deve ser independente; e o seu secretário deve ser o secretário do conselho de administração.

Cumpre [X] Cumpre parcialmente [ ] Explique [ ] Não aplicável [ ]

38. O conselho de administração deve ser sempre informado dos negócios realizados e das decisões tomadas pela comissão executiva e todos os membros do conselho de administração devem receber uma cópia da ata das reuniões da comissão executiva.

Cumpre [X] Cumpre parcialmente [ ] Explique [ ] Não aplicável [ ]

39. Os membros da comissão de auditoria como um todo, e especialmente o seu presidente, devem ser nomeados no que diz respeito aos seus conhecimentos e experiência em contabilidade, auditoria e gestão de riscos, tanto financeiros como não financeiros.

Cumpre [X] Cumpre parcialmente [ ] Explique [ ] Não aplicável [ ]

40. Sob a supervisão da comissão de auditoria, deve existir uma unidade de auditoria interna para assegurar o bom funcionamento dos sistemas internos de informação e controlo, reportando funcionalmente ao presidente não executivo do conselho de administração ou ao presidente da comissão de auditoria.

Cumpre [X] Cumpre parcialmente [ ] Explique [ ] Não aplicável [ ]

41. O responsável da unidade que assume a função de auditoria interna deve apresentar um plano de trabalho anual à comissão de auditoria para aprovação pela comissão ou pelo conselho de administração, informar diretamente o mesmo sobre a sua execução, incluindo quaisquer incidentes e limitações de âmbito que possam surgir durante a sua implementação, os resultados e o seguimento das suas recomendações, e apresentar um relatório de atividades no final de cada ano.

Cumpre [X] Cumpre parcialmente [ ] Explique [ ] Não aplicável [ ]

42. Para além das previstas por lei, as seguintes funções correspondem à comissão de auditoria:

1. Em relação aos sistemas de informação e controlo interno:

a. Supervisionar e avaliar o processo de preparação e a integridade da informação financeira e não financeira, bem como os sistemas de controlo e gestão dos riscos financeiros e não financeiros relativos à sociedade e, quando apropriado ao grupo – incluindo os riscos operacionais, tecnológicos, legais, sociais, ambientais, políticos, de reputação e relacionados com a corrupção – analisando o cumprimento dos requisitos regulamentares, a delimitação apropriada do perímetro da consolidação e a devida aplicação dos critérios cont

b. Assegurar a independência da unidade que assume a função de auditoria interna; propor a seleção, nomeação e demissão do responsável do serviço de auditoria interna; propor o orçamento para esse serviço; aprovar ou propor a aprovação ao conselho de administração da orientação da auditoria interna e do plano de trabalho anual, assegurando que a sua atividade se concentre principalmente nos riscos relevantes (incluindo riscos de reputação); receber regularmente informações sobre as suas atividades; e verificar se a direção tem em conta as conclusões e recomendações dos seus relatórios.

c. Estabelecer e supervisionar um mecanismo que permita aos funcionários e outras pessoas relacionadas com a sociedade, tais como administradores, acionistas, fornecedores, contratantes ou subcontratantes, comunicar irregularidades potencialmente significativas, incluindo irregularidades financeiras e contabilísticas, ou qualquer outro tipo de irregularidade que possam detetar dentro da empresa ou do seu grupo. Este mecanismo deve garantir a confidencialidade e, em qualquer caso, prever casos em que as comunicações possam ser feitas anonimamente, respeitando os direitos do denunciado e do denunciante.

d. Assegurar em geral que as políticas e sistemas estabelecidos no domínio do controlo interno são aplicados eficazmente na prática.

2. Em relação ao auditor externo:

a. Em caso de demissão do auditor externo, examinar as circunstâncias que levaram a essa demissão.

b. Assegurar que a remuneração do auditor externo pelo seu trabalho não comprometa a sua qualidade ou independência.

c. Supervisiona que a sociedade notifica a CNMV da mudança de auditor e acompanha-a com uma declaração sobre a possível existência de desacordos com o auditor cessante e, se houver, sobre o seu conteúdo.

Assegurar que o auditor externo realize uma reunião anual com o conselho de administração completo para o informar sobre o trabalho realizado e a evolução da situação contabilística e de risco da sociedade.

d. Assegurar que a sociedade e o auditor externo cumprem os regulamentos em vigor sobre a prestação de serviços que não sejam de auditoria, limites à concentração da atividade do auditor e, em geral, outros regulamentos sobre a independência do auditor.

Cumpre [X] Cumpre parcialmente [ ] Explique [ ] Não aplicável [ ]

43. Que a comissão de auditoria pode convocar qualquer funcionário ou diretor da sociedade, e mesmo ordenar a sua comparência sem a presença de qualquer outro diretor.

Cumpre [X] Cumpre parcialmente [ ] Explique [ ]

44. A comissão de auditoria deve ser informada de quaisquer alterações estruturais e corporativas que a sociedade planeia introduzir a fim de as analisar e informar previamente o conselho de administração sobre as suas condições económicas e impacto contabilístico e, em particular, se aplicável, sobre a relação de troca proposta.

Cumpre [X] Cumpre parcialmente [ ] Explique [ ] Não aplicável [ ]

45. Que a política de controlo e gestão de riscos identifique ou determine, pelo menos:

a. Os diferentes tipos de riscos financeiros e não financeiros (riscos operacionais, tecnológicos, legais, sociais, ambientais, políticos e de reputação, incluindo os relacionados com a corrupção) enfrentados pela sociedade, incluindo riscos financeiros ou económicos, passivos contingentes e outros riscos extrapatrimoniais.

b. Um modelo de controlo e gestão de risco baseado em diferentes níveis, de que deve incluir uma comissão de risco especializado quando os regulamentos setoriais o previrem ou quando a sociedade o considerar apropriado.

c. O nível de risco considerado aceitável pela sociedade.

d. As medidas previstas para atenuar o impacto dos riscos identificados, caso se concretizem.

e. Os sistemas de informação e de controlo interno a utilizar para controlar e gerir os riscos acima mencionados, incluindo os passivos contingentes ou os riscos extrapatrimoniais.

Cumpre [X] Cumpre parcialmente [ ] Explique [ ]

46. Que sob a supervisão direta da comissão de auditoria ou, conforme o caso, de uma comissão especializada do conselho de administração, exista uma função interna de controlo e gestão de riscos exercida por uma unidade interna ou departamento da sociedade, à qual são especificamente atribuídas as seguintes funções:

a. Assegurar o bom funcionamento dos sistemas de controlo e gestão de riscos e, em particular, que são identificados, geridos e quantificados adequadamente todos os riscos significativos que afetem a sociedade.

b. Participar ativamente no desenvolvimento da estratégia de risco e nas decisões significativas de gestão.

c. Assegurar que os sistemas de controlo e gestão de riscos atenuem adequadamente os riscos no âmbito da política definida pelo Conselho de Administração.

Cumpre [X] Cumpre parcialmente [ ] Explique [ ]

47. Os membros da Comissão de Nomeações e Remunerações ou da Comissão de Nomeações e da Comissão de Remunerações, se estiverem separados devem ser nomeados com os conhecimentos, competências e experiência adequados às funções que são chamados a desempenhar, e a maioria desses membros devem ser administradores independentes.

Cumpre [X] Cumpre parcialmente [ ] Explique [ ] Não aplicável [ ]

48. As sociedades de grandes dimensões devem ter uma comissão de nomeação separado e uma comissão de renumeração separadas.

Cumpre [X] Explique [ ] Não aplicável [ ]

46. A comissão de nomeações deve consultar o presidente do conselho de administração e o chefe executivo da sociedade, especialmente sobre questões relacionadas com os administradores executivos.

E que qualquer administrador pode solicitar à comissão de nomeações que tome em consideração potenciais candidatos para preencher vagas no conselho, no caso de os considerar adequados.

Cumpre [X] Cumpre parcialmente [ ] Explique [ ]

50. Que a comissão de remuneração deve exercer as suas funções de forma independente e que, para além das funções que lhe são atribuídas por lei, lhe devem corresponder as seguintes funções:

a. Propor ao Conselho de Administração as condições básicas dos contratos de gestão de topo.

b. Verificar a conformidade com a política de remuneração estabelecida pela sociedade.

c. Rever periodicamente a política de remuneração aplicada aos administradores e quadros superiores, incluindo os sistemas de remuneração com base em ações e a sua aplicação, assim como assegurar que a sua renumeração paga aos outros administradores e quadros superiores da sociedade.

d. Assegurar que quaisquer conflitos de interesse não prejudiquem a independência do aconselhamento externo prestado à comissão.

e. Verificar as informações sobre a renumeração dos administradores e quadros superiores contidas nos vários documentos da sociedade, incluindo o relatório anual sobre a renumeração dos administradores.

Cumpre [X] Cumpre parcialmente [ ] Explique [ ]

51. A comissão de renumeração deve reunir-se com o presidente e chefe executivo da sociedade, especialmente em assuntos relacionados com os administradores executivos e quadros superiores.

Cumpre [X] Cumpre parcialmente [ ] Explique [ ]

52. As regras que regem a composição e o funcionamento das comissões de supervisão e controlo devem ser estabelecidas nos regulamentos do conselho de administração e ser coerentes com as aplicáveis às comissões juridicamente vinculativas ao abrigo de recomendações anteriores, incluindo as que se seguem:

a. Que sejam compostas exclusivamente por administradores não executivos, com uma maioria de administradores independentes.

b. Os seus presidentes devem ser administradores independentes.

c. O conselho de administração deve nomear os membros destas comissões, tendo em conta os conhecimentos, competências e experiência dos

administradores e as funções de cada comissão, deliberar sobre as suas propostas e relatórios, e informar sobre as suas atividades no primeiro plenário do conselho após as suas reuniões, e ser responsável pelo trabalho realizado.

d. Que as comissões possam procurar aconselhamento externo quando o considerarem necessário para o desempenho das suas funções.

e. As atas das suas reuniões devem ser redigidas e colocadas à disposição de todos os administradores.

Cumpre [X] Cumpre parcialmente [ ] Explique [ ] Não aplicável [ ]

53. Que a supervisão do cumprimento das políticas e regras da sociedade em contexto ambiental, social e de governação corporativa, bem como dos códigos de conduta internos, seja atribuída a uma ou mais comissões do conselho de administração, que podem ser a comissão de auditoria, a comissão de nomeações, uma comissão especializada em sustentabilidade ou responsabilidade social empresarial ou qualquer outra comissão especializada que o conselho de administração, no exercício dos seus poderes de auto-organização, tenha decidido criar. E que esta comissão seja constituída exclusivamente por administradores não executivos, sendo a maioria independente, e devem ser especificamente atribuídas as funções mínimas indicadas na recomendação seguinte.

Cumpre [X] Cumpre parcialmente [ ] Explique [ ] Não aplicável [ ]

54. As funções mínimas referidas na recomendação acima são as seguintes:

a. Supervisão do cumprimento das regras de governação corporativa e dos códigos de conduta internos da empresa, assegurando também que a cultura empresarial está de acordo com os seus objetivos e valores.

b. A supervisão da aplicação da política geral relativa à comunicação de informações económico-financeiras, não financeiras e empresariais, bem como a comunicação com acionistas e investidores, consultores de representação e outras partes interessadas. A forma como a entidade comunica e se relaciona com os pequenos e médios acionistas também será monitorizada.

c. A avaliação e revisão periódica do sistema de governação corporativa e da política ambiental e social da sociedade, a fim de assegurar que cumprem a sua missão de promover o interesse social e ter em conta, se for caso disso, os interesses legítimos dos restantes grupos de interesse.

d. Monitorização de que as práticas ambientais e sociais da sociedade estão de acordo com a estratégia e política.

e. Monitorização e avaliação dos processos de relacionamento com os diferentes grupos de interesse.

Cumpre [X] Cumpre parcialmente [ ] Explique [ ]

55. Que as políticas de sustentabilidade em contexto ambiental e social identifiquem e incluam pelo menos:

a. Os princípios, compromissos, objetivos e estratégia em relação aos acionistas, funcionários, clientes, fornecedores, questões sociais, ambiente, diversidade, responsabilidade fiscal, respeito pelos direitos humanos e a prevenção da corrupção e outras condutas ilegais
b. Os métodos ou sistemas do controlo do cumprimento das políticas, dos riscos associados e da sua gestão.
c. Mecanismos de supervisão de riscos não financeiros, incluindo os relacionados com questões éticas e de conduta empresarial.
d. Os canais de comunicação, participação e diálogo com os grupos de interesse.
e. Práticas de comunicação responsáveis que evitam a manipulação de informação e protegem a integridade e a honra.

Cumpre [X] Cumpre parcialmente [ ] Explique [ ]

56. A remuneração dos administradores deve ser suficiente para atrair e manter os administradores com o perfil desejado e recompensar a dedicação, qualificações e responsabilidade que o cargo exige, mas não tão elevada a ponto de comprometer a independência de julgamento dos administradores não executivos.

Cumpre [X] Explicação [ ]

57. A remuneração variável ligada ao desempenho pessoal da sociedade, bem como a remuneração através da entrega de ações, opções ou direitos sobre ações ou instrumentos referenciados ao valor das ações e sistemas de poupança a longo prazo, tais como planos de pensões, sistemas de reforma ou outros sistemas de segurança social, estão limitados aos administradores executivos.

A entrega de ações como renumerações a administradores não executivos pode ser contemplada quando está condicionada à sua detenção até deixarem de ser administradores. O referido não será aplicado às ações que o administrador necessite alinhar, se for o caso, para satisfazer os custos relacionados com a sua aquisição

Cumpre [X] Cumpre parcialmente [ ] Explique [ ]

58. No caso da remuneração variável, as políticas de remuneração devem incluir limites e salvaguardas técnicas para assegurar que refletem o desempenho profissional dos beneficiários e não apenas o progresso geral dos mercados ou do setor de atividade da empresa ou outras circunstâncias semelhantes.

E, em particular, que as componentes variáveis da remuneração:

a. Estejam ligadas a critérios de desempenho que são pré-determinados e mensuráveis e que estes critérios têm em conta o risco assumido para a obtenção de um resultado.

Promovam a sustentabilidade da empresa e incluam critérios não financeiros adequados à criação de valor a longo prazo, tais como o cumprimento das regras e procedimentos internos da sociedade e das suas políticas de controlo e gestão de riscos.

b. Sejam configuradas com base num equilíbrio entre o cumprimento de objetivos a curto, médio e longo prazo, permitindo remunerar o desempenho por um desempenho continuado durante um período de tempo suficiente para apreciar a sua contribuição para a criação sustentável de valor, para que os elementos de medição deste desempenho não girem apenas em torno de acontecimentos pontuais, ocasionais ou extraordinários.

Cumpre [X] Cumpre parcialmente [ ] Explique [ ] Não aplicável [ ]

59. O pagamento das componentes variáveis da remuneração está sujeito a uma verificação que garanta que o desempenho ou outras condições acima estabelecidas foram efetivamente cumpridas. As entidades devem incluir no relatório anual de renumeração dos administradores os critérios relativos ao tempo necessário e os métodos para essa verificação, em função da natureza e das características de cada componente variável.

Que, para além disso, as entidades considerem o estabelecimento de uma cláusula de redução ("malus") baseada no adiamento por um período suficiente do pagamento de uma parte das componentes variáveis que implique a sua perda total ou parcial no caso de, antes do momento do pagamento, ocorrer algum evento que assim o exija.

Cumpre [X] Cumpre parcialmente [ ] Explique [ ] Não aplicável [ ]

60. A renumeração ligada aos resultados da sociedade deve ter em conta os possíveis salários declarados no relatório do auditor externo e reduzir os referidos resultados.

Cumpre [X] Cumpre parcialmente [ ] Explique [ ] Não aplicável [ ]

61. Que uma percentagem significativa da remuneração variável dos administradores executivos esteja ligada à entrega de ações ou instrumentos financeiros indexados ao seu valor.

Cumpre [X] Cumpre parcialmente [ ] Explique [ ] Não aplicável [ ]

62. Que, uma vez atribuídas as ações, opções ou instrumentos financeiros correspondentes aos sistemas de remuneração, os administradores executivos não possam transferir a propriedade ou exercê-las até que tenham decorrido pelo menos três anos.

É feita uma exceção no caso em que o administrador mantém, no momento da transferência ou do exercício, uma exposição económica líquida à variação do preço das ações por um valor de mercado equivalente a um montante equivalente a pelo menos duas vezes a sua remuneração fixa anual através da propriedade de ações, opções ou outros instrumentos financeiros.

O que precede não se aplica às ações em que o administrador necessita de alienar para fazer face aos custos relacionados com a sua aquisição ou, sujeito ao parecer favorável da Comissão de Nomeações e Remunerações, para fazer face a situações extraordinárias que o exijam.

Cumpre [ ] Cumpre parcialmente [ ] Explique [X] Não aplicável [ ]

No que diz respeito à proibição de os administradores executivos transferirem a propriedade (ou de os exercerem, conforme o caso) de ações, opções ou instrumentos financeiros correspondentes aos sistemas de remuneração até que tenha decorrido um período de pelo menos três anos, esta proibição não se aplica no caso do CaixaBank.

Não existe qualquer disposição nestes termos, mas os administradores executivos (que são os únicos que podem ser remunerados com ações) estão expressamente proibidos de transferir as ações correspondentes ao seu sistema de remuneração, independentemente do montante, por um período de um ano a partir da data de entrega. Considera-se que o estabelecido no Princípio 25 de que a remuneração dos administradores deve favorecer a realização dos objetivos da empresa e o interesse da empresa é igualmente alcançado pela existência de cláusulas de *malus* e *clawback*, bem como pela estrutura da remuneração dos administradores executivos, cuja remuneração em ações (correspondente a metade da remuneração variável, bem como a relativa aos planos de incentivos a longo prazo) para além do período de restrição, está sujeita a um regime de adiamento, representando essa remuneração variável uma parte limitada da remuneração total, em absoluta coerência com os princípios prudenciais da ausência de incentivos à assunção de riscos e com o alinhamento dos objetivos e do desenvolvimento sustentável da entidade.

Na Assembleia Geral de Acionistas realizada a 22 de maio de 2020, foi aprovada a nova Política de Remuneração para os membros do Conselho de Administração para os anos de 2020 a 2022, ambos inclusive, que introduz uma série de ajustes à Política de Remuneração em vigor até então, mantendo os princípios e características da mesma e proporcionando-lhe uma maior estabilidade, dado que o período de validade da anterior Política se aproximava do seu fim. A nova Política de Remuneração em relação à anterior, para além de algumas melhorias na sua redação, inclui apenas as seguintes alterações: A inclusão expressa na Política de Remuneração da remuneração dos administradores membros da Comissão de Inovação, Tecnologia e Transformação Digital, criada por acordo do Conselho de Administração de 23 de maio de 2019 e o estabelecimento da nova ponderação dos parâmetros relacionados com o Rácio de Eficiência Principal e a Variação dos Ativos Problemáticos dos desafios corporativos para calcular a remuneração variável sob a forma de bónus do Administrador Executivo para 2020 e os anos financeiros seguintes.

63. As disposições contratuais devem incluir uma cláusula que permita à sociedade exigir o reembolso de componentes variáveis da remuneração quando o pagamento não tenha sido efetuado em conformidade com as condições de desempenho ou quando o pagamento tenha sido efetuado com base em dados comprovados como incorretos posteriormente.

Cumpre [X] Cumpre parcialmente [ ] Explique [ ] Não aplicável [ ]

62. Os pagamentos devidos à rescisão ou expiração do contrato não devem exceder um montante equivalente a dois anos da remuneração anual total e não devem ser pagos até que a sociedade tenha podido verificar que o administrador cumpriu os critérios ou condições estabelecidas para a sua receção.

    Para efeitos da presente recomendação, os pagamentos de cessação ou rescisão contratual incluem quaisquer pagamentos cuja obrigação de acumulação ou pagamento surja como resultado ou em conexão com a rescisão da relação contratual entre o administrador e a sociedade, incluindo montantes não anteriormente investidos em esquemas de poupança a longo prazo e montantes pagos ao abrigo de acordos pós-contratuais de não-concorrência.

Cumpre ☐ Cumpre parcialmente ☒ Explique ☐ Não aplicável ☐

Os pagamentos por cessação ou rescisão do contrato do administrador-delegado, incluindo a indemnização em caso de cessação ou cessação da relação em certos casos e o acordo de não concorrência pós-concorrência, não excedem o montante equivalente a dois anos da remuneração anual total do administrador, de acordo com os montantes refletidos no relatório anual sobre a remuneração dos administradores.

Além disso, o Banco reconheceu um suplemento de bem-estar social para o Administrador-Delegado para cobrir as contingências de reforma, morte e incapacidade permanente total, incapacidade absoluta ou incapacidade grave, cujas condições estão detalhadas na Política de Remuneração dos Administradores do CaixaBank. No caso do compromisso de cobrir o contingente de reforma, trata-se de um sistema de contribuição definida, para o qual as contribuições anuais a efetuar são fixadas antecipadamente. Em virtude deste compromisso, o Administrador-Delegado tem direito a receber uma prestação de reforma quando atingir a idade legalmente estabelecida, que será o resultado da soma das contribuições feitas pelo Banco e dos seus retornos correspondentes até essa data, desde que não cesse por justa causa, e sem prejuízo do tratamento aplicável às prestações de pensão discricionárias, de acordo com as regras regulamentares sobre remunerações aplicáveis às instituições de crédito. Em nenhuma circunstância é possível que o Administrador-Delegado receba um subsídio de reforma antecipada.

Indique se alguns administradores votaram contra ou se se abstiveram de votar na aprovação deste relatório.

☒ SIM ☐ NÃO

Nome ou denominação social dos membros do conselho de administração que não votaram a favor da aprovação deste relatório	Razões (contra, abstenção, não comparecimento)	Explicar as razões
Alejandro García-Bragado	Contra	Considerando que a secção C.1.37 do Relatório deveria ter fornecido informações sobre as vicissitudes processuais que o afetam enquanto administrador, dado que, na sua opinião são relevantes em termos da sua situação e ações em relação ao efeito que isto pode ter sobre o crédito e reputação da sociedade.

Declaro que os dados incluídos neste anexo estatístico são coerentes e consistentes com as descrições e dados incluídos no relatório anual de governação corporativa publicado pela sociedade.

665
CMV

Relatório de auditor sobre a Informação relativa ao Sistema de Controlo interno sobre informação financeira (SCIIF)

Aos administradores do CaixaBank, S.A.:

De acordo com o pedido do Conselho de Administração do CaixaBank, S.A. (a partir de agora, a entidade) e com a nossa carta proposta datada de 20 de outubro de 2020, aplicámos determinados procedimentos sobre a *"Informação relativa ao SCIIF" anexada incluída na* secção *"F.* Sistemas *internos de* controlo e gestão de risco em relação ao processo de emissão de informação financeira (SCIIF)" do Relatório Anual de Governação Corporativa do CaixaBank, S.A. para o exercício 2020, que resume os procedimentos de controlo interno da Entidade em relação à informação financeira anual.

O Conselho de Administração é responsável por adotar as medidas adequadas para assegurar razoavelmente a implementação, a manutenção e supervisão de um sistema adequado de controlo interno, assim como do desenvolvimento de melhorias desse sistema e da preparação e estabelecimento do conteúdo da Informação relativa ao SCIIF anexo.

Neste sentido, deve-se ter em consideração que, independentemente da qualidade da conceção e funcionamento do sistema de controlo interno adotado pela Entidade em relação à informação financeira anual, esta só pode fornecer uma segurança razoável, mas não absoluta, em relação aos objetivos que persegue, devido às limitações inerentes a qualquer sistema de controlo interno.

No decurso da nossa auditoria das contas anuais e de acordo com as Normas Técnicas de Auditoria, a nossa avaliação do controlo interno da Entidade teve como único objetivo permitir-nos estabelecer o âmbito, a natureza e o calendário dos procedimentos de auditoria das contas anuais da Entidade. Consequentemente, a nossa avaliação do controlo interno, realizada para efeitos da referida auditoria de contas, não foi suficiente para nos permitir expressar uma opinião específica sobre a eficácia do controlo interno sobre a informação financeira anual regulada.

Para efeitos da emissão deste relatório, aplicámos exclusivamente os procedimentos específicos descritos abaixo e indicados no *Guia de Ação do Relatório do Auditor sobre o Sistema de Controlo Interno das Informações Financeiras das Sociedades Cotadas*, publicado pela Comissão Nacional do Mercado de Valores no seu website, que estabelece o trabalho a ser realizado, o âmbito mínimo do mesmo, bem como o conteúdo do presente relatório. Uma vez que o trabalho resultante de tais procedimentos é, em qualquer caso, de âmbito limitado e substancialmente menor do que uma auditoria ou uma revisão do sistema de controlo interno, não expressamos uma opinião sobre a eficácia do mesmo, ou sobre a sua conceção e eficácia operacional, em relação às informações financeiras anuais da Entidade para o exercício 2020 que se descreve na Informação relativa ao SCIIF em anexo. Por conseguinte, se tivéssemos aplicado procedimentos para além dos estabelecidos no Guia ou conduzido uma auditoria ou uma revisão do sistema de controlo interno sobre informação financeira em relação à informação financeira estatutária anual, factos ou assuntos adicionais poderiam ter chegado ao nosso conhecimento que lhe teríamos comunicado.

R. M. Madrid, folha 87.250-1, fólio 75, tomo 9.267, livro 8.054, secção 3ª
Registado no R.O.A.C. (Registo Oficial de Revisores de Contas) com o número S0242 - CIF: B-79 031290

666

Além disso, dado que este relatório especial não constitui uma auditoria e não está sujeito aos regulamentos que regem a atividade de auditoria de contas em vigor em Espanha, não expressamos uma opinião de auditoria nos termos estabelecidos nos referidos regulamentos.

Os procedimentos aplicados são os seguintes:

1. Leitura e compreensão da informação preparada pela instituição em relação ao SCIIF — informação detalhada incluída no Relatório de Gestão — e avaliação se essa informação aborda a totalidade da informação necessária que seguirá o conteúdo mínimo descrito na secção F, relativa à descrição do SCIIF, do modelo de IAGC tal como estabelecido na Circular 5/2013 de 12 de junho de 2013 da Comissão Nacional do Mercado de Valores (CNMV), e alterações subsequentes, sendo a mais recente a Circular 1/2020, de 6 de outubro da CNMV (doravante, as Circulares da CNMV).

2. Perguntas às pessoas encarregues da elaboração da informação detalhada no ponto 1 acima com o objetivo de: (i) obter uma compreensão do processo seguido no seu desenvolvimento; (ii) obter informações que permitam avaliar se a terminologia utilizada se ajusta às definições do quadro de referência; (iii) obter informação sobre se os procedimentos de controlo descritos estão implementados e em funcionamento na entidade.

3. Revisão da documentação explicativa que suporta a informação detalhada no ponto 1 acima. Isto compreende, principalmente, o que é colocado diretamente à disposição das pessoas responsáveis pela formulação da informação descritiva do SCIIF. Neste sentido, essa documentação inclui relatórios preparados pela função de auditoria interna, quadros superiores e outros especialistas internos ou externos nas suas funções de apoio à Comissão de Auditoria e Controlo.

4. Comparação da informação detalhada no ponto 1 acima com o conhecimento do SCIIF da entidade obtido como resultado da aplicação dos procedimentos realizados no âmbito dos trabalhos da auditoria de contas anuais.

5. Leitura das atas das reuniões do Conselho de Administração, da Comissão de Auditoria e Controlo e de outras comissões da entidade, a fim de avaliar a coerência entre os assuntos nelas tratados em relação ao SCIIF e as informações detalhadas no ponto 1 acima.

6. Obtenção da declaração do trabalho realizado, devidamente assinada pelos responsáveis pela preparação e formulação das informações detalhadas no ponto 1 acima.

Como resultado dos procedimentos aplicados à informação relativa ao SCIIF, não surgiram incoerências ou incidentes que possam afetar a mesma.

Este relatório foi preparado exclusivamente no âmbito dos requisitos estabelecidos pelo artigo 540 do texto consolidado da Lei das Sociedades de Capital e pelas circulares da CNMV para efeitos da descrição do SCIIF nos Relatórios Anuais de Governação Corporativa.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

Raúl Ara Navarro

19 de fevereiro de 2021

INSTITUTO DE CONTABILISTAS AJURAMENTADOS DE ESPANHA

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

2021 Núm. 20/21/01126
30,00 EUR

SELO CORPORATIVO
Relatório sobre outros trabalhos que não a auditoria das contas

667
Cont

DECLARAÇÃO DE RESPONSABILIDADE PELO CONTEÚDO DO RELATÓRIO FINANCEIRO ANUAL DO GRUPO CAIXABANK PARA O EXERCÍCIO 2020

Os membros do Conselho de Administração do CaixaBank, S.A. declaram que, tanto quanto é do seu conhecimento, as demonstrações financeiras elaboradas de acordo com os princípios contabilísticos aplicáveis dão uma imagem verdadeira e justa do capital próprio, da situação financeira e dos resultados do CaixaBank, S.A. e das empresas incluídas na consolidação tomadas no seu conjunto, e que o relatório de gestão inclui uma visão verdadeira e justa da evolução e resultados do negócio e da posição do CaixaBank, S.A. e das empresas incluídas na consolidação tomadas no seu conjunto, juntamente com uma descrição dos principais riscos e incertezas que enfrenta.

As Demonstrações Financeiras Anuais e o Relatório de Gestão do CAIXABANK, S.A. E SOCIEDADES QUE COMPÕEM O GRUPO CAIXABANK para o ano findo em 31 de dezembro de 2020 foram preparados em formato eletrónico pelo Conselho de Administração do CaixaBank, S.A. na sua reunião de 18 de fevereiro de 2021, em conformidade com os requisitos estabelecidos no Regulamento Delegado UE 2019/815.

Barcelona, 18 de fevereiro de 2021

Sr. Jordi Gual Solé
Presidente

Sr. Tomás Muniesa Arantegui
Vice-presidente
Diligência do Secretário para registar a não assinatura do Vice-Presidente, uma vez que este participou na reunião da Direção por meios telemáticos devido às restrições derivadas da declaração do estado de alerta em todo o território nacional de Espanha pelo Real Decreto 965/2020, de 3 de novembro, e regulamentos aplicáveis.
O secretário,

Sr. Gonzalo Gortázar Rotaeche
Administrador-Delegado
Diligência do Secretário para registar a não assinatura do Sr. Administrador-Delegado, *uma vez que este participou na reunião da Direção por meios telemáticos devido às restrições derivadas da declaração do estado de alerta em todo o território nacional de Espanha pelo Real Decreto 965/2020, de 3 de novembro, e regulamentos aplicáveis. O secretário,*

Sr. John Shepard Reed
Administrador
Coordenador
Diligência do Secretário para registar a não assinatura do Sr. Administrador Coordenador, *uma vez que este participou na reunião da Direção por meios telemáticos devido às restrições derivadas da declaração do estado de alerta em todo o território nacional de Espanha pelo Real Decreto 965/2020, de 3 de novembro, e regulamentos aplicáveis. O secretário,*

Sra. María Teresa Bassons Boncompte
Administradora
Diligência do Secretário para registar a não assinatura da Administradora, uma vez que esta participou na reunião da Direção por meios telemáticos devido às restrições derivadas da declaração do estado de alerta em todo o território nacional de Espanha pelo Real Decreto 965/2020, de 3 de novembro, e regulamentos aplicáveis. O secretário,

Sra. María Verónica Fisas Vergés
Administradora
Diligência do Secretário para registar a não assinatura da Administradora, uma vez que esta participou na reunião da Direção por meios telemáticos devido às restrições derivadas da declaração do estado de alerta em todo o território nacional de Espanha pelo Real Decreto 965/2020, de 3 de novembro, e regulamentos aplicáveis.
O secretário,

Fundação Bancaria Canaria Caja General
de Ahorros de Canarias – Fundação CajaCanarias
Representada por:
Sra. Natalia Aznárez Gómez
Administradora

Diligência do Secretário para registar a não assinatura da Administradora, uma vez que esta participou na reunião da Direção por meios telemáticos devido às restrições derivadas da declaração do estado de alerta em todo o território nacional de Espanha pelo Real Decreto 965/2020, de 3 de novembro, e regulamentos aplicáveis. O secretário,

Sr. Alejandro García-Bragado Dalmau
Administrador

Diligência do Secretário para registar a não assinatura do Administrador, uma vez que este participou na reunião da Direção por meios telemáticos devido às restrições derivadas da declaração do estado de emergência em todo o território nacional de Espanha pelo Decreto 965/2020, de 3 de novembro, e regulamentos aplicáveis. O secretário,

Sra. Cristina Garmendia Mendizábal
Administradora

Diligência do Secretário para registar a não assinatura da Administradora, uma vez que esta participou na reunião da Direção por meios telemáticos devido às restrições derivadas da declaração do estado de alerta em todo o território nacional de Espanha pelo Real Decreto 965/2020, de 3 de novembro, e regulamentos aplicáveis. O secretário,

Sr. Ignacio Garralda Ruíz de Velasco
Administrador

Diligência do Secretário para registar a não assinatura do Administrador, uma vez que este participou na reunião da Direção por meios telemáticos devido às restrições derivadas da declaração do estado de alerta em todo o território nacional de Espanha pelo Real Decreto 965/2020, de 3 de novembro, e regulamentos aplicáveis. O secretário,

Sra. María Amparo Moraleda Martínez
Administradora

Diligência do Secretário para registar a não assinatura da Administradora, uma vez que esta participou na reunião da Direção por meios telemáticos devido às restrições derivadas da declaração do estado de alerta em todo o território nacional de Espanha pelo Real Decreto 965/2020, de 3 de novembro, e regulamentos aplicáveis. O secretário,

Sr. Eduardo Javier Sanchiz Irazu
Administrador

Diligência do Secretário para registar a não assinatura do Administrador, uma vez que este participou na reunião da Direção por meios telemáticos devido às restrições derivadas da declaração do estado de alerta em todo o território nacional de Espanha pelo Real Decreto 965/2020, de 3 de novembro, e regulamentos aplicáveis. O secretário,

Sr. José Serna Masiá
Administrador

Diligência do Secretário para registar a não assinatura do Administrador, uma vez que este participou na reunião da Direção por meios telemáticos devido às restrições derivadas da declaração do estado de alerta em todo o território nacional de Espanha pelo Real Decreto 965/2020, de 3 de novembro, e regulamentos aplicáveis. O secretário,

Sra. Koro Usarraga Unsain
Administradora

Diligência do Secretário para registar a não assinatura da Administradora, uma vez que esta participou na reunião da Direção por meios telemáticos devido às restrições derivadas da declaração do estado de alerta em todo o território nacional de Espanha pelo Real Decreto 965/2020, de 3 de novembro, e regulamentos aplicáveis. O secretário,

Mais informações sobre as nossas políticas de certificação em www.smartrading.es