

Comptes anuals del Grup CaixaBank

2020

Comptes anuals consolidats i informe de gestió consolidat que el Consell d'Administració, en la sessió de 18 de febrer de 2021, acorda elevar a la Junta General d'Accionistes

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

CaixaBank

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

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

Als accionistes de CaixaBank, S.A.:

Informe sobre els comptes anuals consolidats

Opinió

Hem auditat els comptes anuals consolidats de CaixaBank, S.A. (la Societat dominant) i les seves societats dependents (el Grup), que comprenen el balanç a 31 de desembre de 2020, el compte de resultats, l'estat de canvis en el patrimoni net, l'estat de fluxos d'efectiu i la memòria, tots ells consolidats, corresponents a l'exercici finalitzat en aquesta data.

Segons la nostra opinió, els comptes anuals consolidats adjunts expressen, en tots els aspectes significatius, la imatge fidel del patrimoni i de la situació financera del Grup a 31 de desembre de 2020, així com dels seus resultats i fluxos d'efectiu, tots ells consolidats, corresponents a l'exercici finalitzat en aquesta data, de conformitat amb les Normes Internacionals d'Informació Financera, adoptades per la Unió Europea (NIIF-UE), i la resta de disposicions del marc normatiu d'informació financera que resulten d'aplicació a Espanya.

Fonament de l'opinió

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

Som independents del Grup de conformitat amb els requeriments d'ètica, inclosos els d'independència, que són aplicables a la nostra auditoria dels comptes anuals consolidats a Espanya, segons allò que exigeix la normativa reguladora de l'activitat d'auditoria de comptes. En aquest sentit, no hem prestat serveis diferents als de l'auditoria de comptes ni hi han concorregut situacions o circumstàncies que, d'acord amb allò que estableix l'esmentada normativa reguladora, hagin afectat la necessària independència de manera que s'hagi vist compromesa.

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

Qüestions claus de l'auditoria

Les qüestions clau de l'auditoria són aquelles qüestions que, segons el nostre judici professional, han estat de la major significativitat en la nostra auditoria dels comptes anuals consolidats del període actual. Aquestes qüestions han estat tractades en el context de la nostra auditoria dels comptes anuals consolidats en el seu conjunt, i en la formació de la nostra opinió sobre aquests, i no expressem una opinió per separat sobre aquestes qüestions.

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

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

Deteriorament per risc de crèdit dels actius financers a cost amortitzat i dels actius immobiliaris procedents d'adjudicacions

La determinació del deteriorament per risc de crèdit i d'actius immobiliaris procedents d'adjudicacions està basada en models de càlcul interns de pèrdua esperada. En l'entorn de la crisi de la Covid-19 s'ha incrementat la complexitat en l'estimació del deteriorament per risc de crèdit, a causa de les adaptacions en els models interns per a incorporar noves assumpcions i elements de judici com són les mesures de flexibilització comptable en l'aplicació dels criteris de classificació per fases (*staging*) de les operacions acollides a moratòries, la consideració de les garanties en les operacions amb aval governamental o la consideració dels ajustos als models per a la seva adaptació als nous escenaris macroeconòmics. Aquesta estimació requereix un elevat component de judici per part de la direcció i és una de les estimacions més significatives i complexes en la preparació dels comptes anuals consolidats adjunts, per la qual cosa ha estat considerada com una de les qüestions clau de l'auditoria.

Addicionalment als ja assenyalats, els principals judicis i estimacions realitzats per la direcció són els següents:

- Els criteris d'identificació i classificació per fases ("staging") dels actius deteriorats o actius amb increment significatiu del risc, incloent els criteris addicionals establerts en el context de la Covid-19 i que, entre altres, afecten els empleats en l'avaluació de les operacions sota mesures de moratòria i a les concedides amb aval governamental.

- La construcció dels paràmetres per als models interns de probabilitat d'incompliment (PD – *probability of default*) i de severitat de la pèrdua en cas d'incompliment (LGD – *loss given default*).

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

Respecte el sistema de control intern, hem realitzat un enteniment del procés d'estimació del deteriorament per risc de crèdit i proves sobre l'adequació dels controls en les diferents fases del procés, prestant especial atenció a la determinació i aprovació dels ajustos als models per a la seva adaptació als nous escenaris macroeconòmics i als processos de concessió de moratòries i avals governamentals en el marc de la Covid-19. També han estat objecte de revisió l'avaluació periòdica de les alertes de seguiment del risc de crèdit, així com l'efectiva realització del procés de revisió periòdic d'expedients d'acreditats per al seguiment de la seva classificació i, en els casos que apliqui, registre del seu deteriorament.

Addicionalment, hem realitzat proves en detall consistents en:

- Anàlisi de la metodologia i comprovacions dels principals models interns respecte a: i) mètodes de càlcul i segmentació; ii) criteris de classificació dels actius crediticis per fases ("staging") i dels actius immobiliaris en funció de la seva categoria; iii) metodologia d'estimació dels paràmetres de pèrdua esperada (probabilitat d'incompliment i valor realitzable de les garanties); iv) dades utilitzades i principals estimacions emprades, especialment les relatives a escenaris macroeconòmics i les seves assumpcions; i v) recalibratges i proves retrospectives (backtesting) efectuades en els models interns.

Qüestions clau de l'auditoria	Manera en què s'han tractat en l'auditoria
• La utilització d'hipòtesi amb efecte significatiu en les provisions per risc de crèdit constituïdes, com ara els escenaris macroeconòmics considerats i la seva probabilitat d'ocurrència (especialment amb l'ajust sobre el model de provisions col·lectives realitzat en l'entorn de la crisi de la Covid-19), la vida esperada de les operacions i l'existència de prepagaments, entre altres. • El valor realitzable de les garanties associades a les operacions creditícies concedides a partir de la informació i/o el valor de taxació proporcionat per diferents societats de taxació o mitjançant la utilització de metodologies estadístiques en aquells casos de reduïda exposició i risc. L'estimació del deteriorament dels actius immobiliaris amb origen en l'activitat creditícia i que, a través de la dació en pagament, compra, o per via judicial s'adjudiquen al Grup, es realitza també sobre la base de models de càlcul interns que avaluen l'import recuperable d'aquesta mena d'actius, estimant el seu valor raonable ajustat pel seu cost de venda, considerant un descompte del valor de referència en funció de l'experiència històrica del Grup en l'alienació de béns de similars característiques, i seguint els mateixos criteris que els utilitzats per a les garanties reals immobiliàries associades a les operacions creditícies. Vegeu les Notes 2, 3.4.1, 14, 20, 21 i 40.2 dels comptes anuals consolidats adjunts referents al risc de crèdit i al deteriorament d'actius immobiliaris provinents d'adjudicacions, i les Notes 36 i 39 dels comptes anuals consolidats adjunts referents als guanys o pèrdues generats durant l'exercici.	• Validació dels criteris addicionals, establerts en el context de la Covid-19, per a l'avaluació de l'increment significatiu del risc. • Anàlisi del funcionament del "motor de càlcul" i re-execució del càlcul de provisions col·lectives dels models d'estimació de deteriorament per risc de crèdit per a unes certes carteres creditícies, de la provisió constituïda per l'ajust sobre els models per la modificació de l'escenari macroeconòmic a l'entorn de la crisi de la Covid-19, així com la corresponent a l'estimació del deteriorament dels actius immobiliaris i contrast dels resultats amb els obtinguts per la Direcció del Grup. • Validació d'una mostra d'expedients d'acreditats analitzats de manera individualitzada, per avaluar la seva adequada classificació, les seves metodologies d'estimació de pèrdua i registre, si s'escau, del seu corresponent deteriorament. • Per a una mostra d'operacions concedides subjectes en el seu cas a moratòries o al suport d'avals governamentals, s'ha avaluat l'adequació de la documentació recopilada pel Grup per a la seva concessió. • Anàlisi de la metodologia utilitzada per a l'estimació dels costos de venda, períodes de venda i retallades de garantia, per a l'estimació del deteriorament dels actius adjudicats. • Validació d'una mostra de taxacions per avaluar que s'ajusten a la normativa en vigor, la seva raonabilitat i el seu grau d'actualització. Com a resultat de les nostres proves no s'han identificat diferències, per sobre d'un rang raonable, en els imports registrats en els comptes anuals consolidats adjunts.

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

Recuperabilitat dels actius per impostos diferits

L'avaluació de la recuperabilitat dels actius per impostos diferits és un exercici complex i que requereix un elevat grau de judici i estimació, i, és per això que considerem l'avaluació de la capacitat per a recuperar els actius per impostos diferits sobre la base de l'estimació realitzada per la direcció del Grup com una qüestió clau en la nostra auditoria.

La política del Grup és la de reconèixer els actius per impostos diferits, diferents dels monetitzables, només quan es considera probable que s'obtindran en el futur guanys fiscals suficients que permetin la seva recuperació.

En aquest procés, existeixen consideracions específiques i complexes que la Direcció té en compte, respecte al grup de consolidació fiscal, per a avaluar tant el reconeixement com la posterior capacitat de recuperació dels actius fiscals diferits registrats, basant-se en projeccions financeres i plans de negoci del Grup, actualitzats per l'impacte de la Covid-19 i suportats per hipòtesis definides que es projecten en un horitzó temporal, i considerant la normativa fiscal existent en cada moment. Addicionalment, la Direcció del Grup sotmet el model de recuperabilitat dels actius per impostos diferits a la revisió d'un expert fiscal independent i a exercicis periòdics de revisió (back test) per avaluar la seva predictibilitat.

Vegeu les Notes 2 i 25 dels comptes anuals consolidats adjunts.

Amb la col·laboració dels nostres experts en l'àrea fiscal, hem obtingut un enteniment del procés d'estimació efectuat per la direcció i dels controls dissenyats i implementats sobre les següents activitats:

- Procediment sobre les projeccions financeres del Grup per a l'estimació de la recuperabilitat dels actius fiscals diferits.
- Càlcul de les diferències temporals deduïbles d'acord amb les normes fiscals aplicables.

Addicionalment, hem realitzat les següents proves en detall:

- Avaluació dels fluxos d'efectiu considerats en les projeccions financeres i de la raonabilitat i exactitud dels càlculs realitzats.
- Anàlisi de les hipòtesis econòmiques i financeres assumides en les estimacions per al càlcul de les diferències temporals, per avaluar que són completes, adequades i utilitzables en els terminis establerts, amb especial atenció a l'impacte de la Covid-19.
- Anàlisi de la raonabilitat dels imports dels actius per impostos diferits considerats monetitzables.

Com a resultat de les nostres proves no s'han identificat diferències, per sobre d'un rang raonable, en els imports registrats en els comptes anuals consolidats adjunts.

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

Provisions fiscals, legals i reguladores

Com a resultat del curs normal de la seva activitat, el Grup pot trobar-se immers en procediments, tant administratius com judicials o afers en arbitratge, de naturalesa fiscal, legal i/o reguladora.

Així mateix, existeixen altres situacions encara no subjectes a cap procés judicial que, no obstant, han precisat del registre de provisions com són els aspectes de conducta i transparència amb els clients i la seva eventual compensació.

Generalment, aquests procediments finalitzen després d'un llarg període de temps, resultant processos complexos d'acord amb la legislació aplicable.

La direcció del Grup compta amb una política per a registrar una provisió per aquests conceptes, quan d'acord amb la mateixa és requerida, registrant-se sobre la base de les estimacions realitzades, aplicant procediments de càlcul prudents i consistents amb les condicions d'incertesa inherents a les obligacions que cobreixen. En general, tant la determinació del resultat previst d'aquests procediments, com l'avaluació del seu efecte econòmic, comporten complexitat i incertesa quant al seu desenllaç i/o quantia definitiva.

En conseqüència, el registre de les provisions fiscals, legals i reguladores és una de les àrees en les quals major grau de judici i estimació es requereix, i, és per això, que ha suposat una qüestió clau en la nostra auditoria.

Vegeu les Notes 2 i 23 dels comptes anuals consolidats adjunts.

Hem obtingut un enteniment i realitzat una avaluació del procés d'estimació efectuat per la direcció del Grup i dels controls dissenyats i implementats sobre les següents activitats:

- Alta, registre i actualització de la totalitat dels litigis en els sistemes del Grup, així com de l'assignació de provisió, d'acord amb la política del Grup.
- Avaluació dels criteris emprats per a l'estimació i comptabilització de les provisions constituïdes associades a procediments fiscals, legals o reguladors.

Addicionalment, hem realitzat proves en detall consistents en:

- Anàlisi de les principals demandes judicials, tant individuals com, en el seu cas, col·lectives.
- Obtenció de la carta de confirmació de l'assessoria jurídica de CaixaBank, S.A. per a contrastar la raonabilitat de l'avaluació del resultat esperat dels litigis, la totalitat de la informació i la identificació de potencials passius omesos.
- Amb el suport dels nostres especialistes en l'àrea fiscal: i) seguiment de l'evolució de les inspeccions fiscals obertes i ii) anàlisis de l'estimació tant del resultat esperat dels procediments fiscals en curs més significatius, com de les possibles contingències en relació amb el compliment de les obligacions tributàries per a tots els períodes oberts a inspecció.
- Anàlisi del registre, raonabilitat i moviment de provisions comptables associades a procediments fiscals, legals i reguladors.

Qüestions clau de l'auditoria	Manera en què s'han tractat en l'auditoria
	• Examen de les comunicacions amb els reguladors i anàlisis de les inspeccions reguladores realitzades i en curs. En la realització dels nostres procediments no s'han identificat diferències, per sobre d'un rang raonable, en els imports registrats en els comptes anuals consolidats adjunts.
Valoració dels passius emparats per contractes d'assegurances El Grup desenvolupa l'activitat asseguradora de vida a través de la seva filial VidaCaixa, S.A.U. de Seguros y Reaseguros, comercialitzant-se fonamentalment per la xarxa de sucursals bancàries del Grup. El Grup procedeix al registre dels passius associats amb aquests contractes d'assegurances d'acord amb els principis de la NIIF 4 "Contractes d'Assegurances" que, en alguns casos, requereix de l'aplicació de judicis i estimacions per part de la Direcció del Grup per a l'adequada valoració dels passius emparats per contractes d'assegurances, i, és per això, que ha suposat una qüestió clau en la nostra auditoria. En particular, en el cas de les assegurances d'estalvi, la Direcció del Grup procedeix al càlcul de la provisió matemàtica mitjançant tècniques actuarials basades en hipòtesis sobre el tipus d'interès tècnic, de despeses i de caràcter biomètric, d'acord amb la normativa comptable aplicable. Vegeu les Notes 2 i 17 dels comptes anuals consolidats adjunts.	Hem realitzat un enteniment del procés d'estimació i registre dels passius emparats per contractes d'assegurança que ha inclòs una avaluació del disseny i efectivitat del control intern relacionat amb aquesta àrea incloent els controls dels sistemes d'informació més rellevants. Els nostres procediments, executats amb la col·laboració del nostre equip d'especialistes actuarials, s'han centrat en aspectes com: • Enteniment de la metodologia de càlcul dels passius emparats per contractes d'assegurança, d'acord amb la naturalesa dels productes, així com la seva aplicació de manera consistent respecte a l'exercici anterior. • Comprovació de l'adequat registre comptable dels passius emparats per contractes d'assegurances, així com de les seves variacions durant el període. • Anàlisi de la integritat i reconciliació de les dades base de càlculs tècnic-actuarials que suporten els passius emparats per contractes d'assegurances. • Comprovació de l'aplicació d'hipòtesi de tipus d'interès, de despeses i de caràcter biomètric adequades a la normativa aplicable i a l'experiència del Grup. • Recàlcul de la provisió matemàtica per a una selecció de pòlisses d'acord amb procediments de mostreig.

Qüestions clau de l'auditoria	Manera en què s'han tractat en l'auditoria
	Com a resultat dels procediments descrits respecte a la valoració dels passius emparats per contractes d'assegurança, no s'han identificat diferències, per sobre d'un rang raonable, en els imports registrats en els comptes anuals consolidats adjunts.

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

L'operativa i continuïtat de l'activitat del Grup, per la seva naturalesa, i especialment el procés d'elaboració de la informació financera i comptable, té una gran dependència dels sistemes d'informació que integren la seva estructura tecnològica, i asseguren el correcte processament de la informació, i, és per això, per la qual cosa ha suposat una qüestió clau en la nostra auditoria.

A més, conforme els sistemes es fan més complexos, augmenten els riscos associats a les tecnologies de la informació, de l'organització i, per tant, sobre la informació que processen.

Referent a això, la direcció del Grup té establerts els procediments que considera oportuns a l'entorn dels sistemes d'informació.

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

En aquest context, resulta necessari avaluar aspectes com l'organització i govern de l'àrea de sistemes d'informació, els controls sobre el manteniment i el desenvolupament de les aplicacions, la seguretat física i lògica i l'explotació d'aquests sistemes.

Amb la col·laboració dels nostres especialistes en sistemes d'informació i processos, el nostre treball ha consistit en avaluar i comprovar l'entorn de control associat als sistemes d'informació que suporten l'operativa del Grup, i especialment el procés de tancament comptable.

En aquest context, s'han executat procediments sobre el control intern i proves substantives per a avaluar aspectes com: i) l'organització i govern de l'àrea de sistemes d'informació, ii) la gestió del canvi, desenvolupament i manteniment d'aplicacions i iii) el control d'accés, seguretat física i lògica sobre les aplicacions, sistemes operatius i bases de dades que suporten la informació financera rellevant.

Addicionalment, respecte al procés de registre i tancament comptable, hem realitzat els següents procediments addicionals:

- Enteniment i revisió del procés de generació d'assentaments comptables i informació financera.
- Extracció, validació de la totalitat i filtrat dels assentaments introduïts en la comptabilitat, així com l'anàlisi de la raonabilitat de determinats assentaments.

Els resultats dels nostres procediments anteriors no han posat de manifest cap observació rellevant sobre aquesta qüestió.

Altra informació: Informe de gestió consolidat

L'altra informació comprèn exclusivament l'informe de gestió consolidat de l'exercici 2020, la formulació de la qual és responsabilitat dels administradors de la Societat dominant i no forma part integrant dels comptes anuals consolidats.

La nostra opinió d'auditoria sobre els comptes anuals consolidats no cobreix l'informe de gestió consolidat. La nostra responsabilitat sobre l'informe de gestió consolidat, de conformitat amb l'exigit per la normativa reguladora de l'activitat d'auditoria de comptes, consisteix en:

a) Comprovar únicament que l'estat d'informació no financera i determinada informació inclosa en l'Informe Anual de Govern Corporatiu, als quals es refereix la Llei d'Auditoria de Comptes, s'ha facilitat en la forma prevista en la normativa aplicable i, en cas contrari, a informar-ne.

b) Avaluar i informar sobre la concordança de la resta de la informació inclosa en l'informe de gestió consolidat amb els comptes anuals consolidats, a partir del coneixement del Grup obtingut en la realització de l'auditoria dels citats comptes, així com avaluar i informar de si el contingut i presentació d'aquesta part de l'informe de gestió consolidat són conformes a la normativa que resulta d'aplicació. Si, basant-nos en el treball que hem realitzat, concloem que existeixen incorreccions materials, estem obligats a informar-ne.

Sobre la base del treball realitzat, segons descrit anteriorment, hem comprovat que la informació esmentada en l'apartat a) anterior es facilita en la forma prevista en la normativa aplicable i que la resta de la informació que conté l'informe de gestió consolidat concorda amb la dels comptes anuals consolidats de l'exercici 2020 i el seu contingut i presentació són conformes a la normativa que resulta d'aplicació.

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

Els administradors de la Societat dominant són responsables de formular els comptes anuals consolidats adjunts, de manera que expressin la imatge fidel del patrimoni, de la situació financera i dels resultats consolidats del Grup, de conformitat amb les NIIF-UE i la resta de disposicions del marc normatiu d'informació financera aplicable al Grup a Espanya, i del control intern que considerin necessari per permetre la preparació de comptes anuals consolidats lliures d'incorrecció material, a causa de frau o error.

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

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

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

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

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

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

- Identifiquem i valorem els riscos d'incorrecció material en els comptes anuals consolidats, a causa de frau o error, dissenyem i apliquem procediments d'auditoria per respondre a aquests riscos i obtenim evidència d'auditoria suficient i adequada per proporcionar una base per a la nostra opinió . El risc de no detectar una incorrecció material a causa de frau és més elevat que en el cas d'una incorrecció material a causa d'error, ja que el frau pot implicar col·lusió, falsificació, omissions deliberades, manifestacions intencionadament errònies, o l'elusió del control intern.

- Obtenim coneixement del control intern rellevant per a l'auditoria per tal de dissenyar procediments d'auditoria que siguin adequats en funció de les circumstàncies, i no amb la finalitat d'expressar una opinió sobre l'eficàcia del control intern del Grup.

- Avaluem si les polítiques comptables aplicades són adequades i la raonabilitat de les estimacions comptables i la corresponent informació revelada pels administradors de la Societat dominant.

- Concloem sobre si és adequada la utilització, pels administradors de la Societat dominant, del principi comptable d'empresa en funcionament i basant-nos en l'evidència d'auditoria obtinguda, concloem sobre si existeix o no una incertesa material relacionada amb fets o amb condicions que poden generar dubtes significatius sobre la capacitat del Grup per continuar com a empresa en funcionament. Si concloem que hi ha una incertesa material, es requereix que cridem l'atenció en el nostre informe d'auditoria sobre la corresponent informació revelada en els comptes anuals consolidats o, si aquestes revelacions no són adequades, que expressem una opinió modificada. Les nostres conclusions es basen en l'evidència d'auditoria obtinguda fins a la data del nostre informe d'auditoria. No obstant això, els fets o condicions futurs poden ser la causa que el Grup deixi de ser una empresa en funcionament.

- Avaluem la presentació global, l'estructura i el contingut dels comptes anuals consolidats, incloent-hi la informació revelada, i si els comptes anuals consolidats representen les transaccions i fets subjacents d'una manera que aconsegueixen expressar la imatge fidel.

- Obtenim evidència suficient i adequada en relació amb la informació financera de les entitats o activitats empresarials dins el Grup per expressar una opinió sobre els comptes anuals consolidats. Som responsables de la direcció, supervisió i realització de l'auditoria del Grup. Som els únics responsables de la nostra opinió d'auditoria.

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

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

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

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

Informe sobre altres requeriments legals i reglamentaris

Format electrònic únic europeu

Hem examinat els arxius digitals del format electrònic únic europeu (FEUE) de CaixaBank, S.A. i societats dependents de l'exercici 2020 que comprenen l'arxiu XHTML en el qual s'inclouen els comptes anuals consolidats de l'exercici i els fitxers XBRL amb l'etiquetatge realitzat per la Societat dominant, que formaran part de l'informe financer anual.

Els administradors de CaixaBank, S.A. són responsables de presentar l'informe anual de l'exercici 2020 de conformitat amb els requeriments de format i marcat establerts en el Reglament Delegat UE 2019/815, de 17 de desembre de 2018 de la Comissió Europea (d'ara endavant Reglament FEUE).

La nostra responsabilitat consisteix en examinar els arxius digitals preparats pels administradors de la Societat dominant, de conformitat amb la normativa reguladora de l'activitat d'auditoria de comptes en vigor a Espanya. Aquesta normativa exigeix que planifiquem i executem els nostres procediments d'auditoria amb la finalitat de comprovar si el contingut dels comptes anuals consolidats inclosos en aquests arxius es correspon íntegrament amb el dels comptes anuals consolidats que hem auditat, i si el format de les mateixes s'ha realitzat en tots els aspectes significatius, de conformitat amb els requeriments establerts en el Reglament FEUE.

En la nostra opinió, els arxius digitals examinats es corresponen íntegrament amb els comptes anuals consolidats auditats, i es presenten i han estat marcades, en tots els seus aspectes significatius, de conformitat amb els requeriments establerts en el Reglament FEUE.

Informe addicional per la Comissió d'Auditoria i Control de la Societat dominant

L'opinió que s'expressa en aquest informe és coherent amb allò que es manifesta en el nostre informe addicional per a la Comissió d'Auditoria i Control de la Societat dominant de data 17 de febrer de 2021.

Període de contractació

La Junta General Ordinària d'Accionistes en la seva reunió celebrada el 6 de abril de 2017 va nomenar a PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L. com auditors del Grup per un període de tres anys, comptats a partir de l'exercici finalitzat el 31 de desembre de 2018.

Addicionalment, la Junta General Ordinària d'Accionistes celebrada el 22 de maig de 2020 va nomenar a PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L. com auditors del Grup per un període d'un any, comptant a partir de l'exercici finalitzat el 31 de desembre de 2021.

Serveis prestats

Els serveis, diferents de l'auditoria de comptes, que han estat prestats al Grup es desglossen en la nota 35 de la memòria dels comptes anuals consolidats adjunts.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L. (S0242)

PRICEWATERHOUSECOOPERS AUDITORES, S.L.

Original en castellà signat per
Raúl Ara Navarro (20210)

19 de febrer de 2021

COMPTES ANUALS DEL GRUP CAIXABANK A 31 DE DESEMBRE DE 2020

- Balanços consolidats a 31 de desembre de 2020, 2019 i 2018 abans de l'aplicació del resultat
- Comptes de pèrdues i guanys consolidats corresponents als exercicis anuals acabats el 31 de desembre de 2020, 2019 i 2018
- Estats de canvis en el patrimoni net consolidats corresponents als exercicis anuals acabats el 31 de desembre de 2020, 2019 i 2018
    - Estats d'ingressos i despeses reconeguts consolidats
    - Estats totals de canvis en el patrimoni net consolidats
- Estats de fluxos d'efectiu consolidats corresponents als exercicis anuals finalitzats el 31 de desembre de 2020, 2019 i 2018
- Memòria consolidada corresponent a l'exercici anual acabat el 31 de desembre de 2020

BALANÇOS CONSOLIDATS

ACTIU

(Milions d'euros)

	NOTA	31-12-2020	31-12-2019*	31-12-2018*
Efectiu, saldos en efectiu en bancs centrals i altres dipòsits a la vista	**10**	**51.611**	**15.110**	**19.158**
Actius financers mantinguts per negociar	**11**	**6.357**	**7.370**	**9.810**
Derivats		5.301	6.194	8.707
Instruments de patrimoni		255	457	348
Valors representatius de deute		801	719	755
Actius financers no destinats a negociació valorats obligatòriament a valor raonable amb canvis en resultats	**12**	**317**	**427**	**704**
Instruments de patrimoni		180	198	232
Valors representatius de deute		52	63	145
Préstecs i bestretes		85	166	327
Clientela		85	166	327
Actius financers designats a valor raonable amb canvis en resultats			**1**	
Valors representatius de deute			1	
Actius financers a valor raonable amb canvis en un altre resultat global	**13**	**19.309**	**18.371**	**21.888**
Instruments de patrimoni		1.414	2.407	3.565
Valors representatius de deute		17.895	15.964	18.323
Actius financers a cost amortitzat	**14**	**267.509**	**244.702**	**242.582**
Valors representatius de deute		24.670	17.389	17.060
Préstecs i bestretes		242.839	227.313	225.522
Bancs centrals		4	6	5
Entitats de crèdit		5.847	5.153	7.550
Clientela		236.988	222.154	217.967
Derivats – Comptabilitat de cobertures	**15**	**515**	**2.133**	**2.056**
Canvis del valor raonable dels elements coberts d'una cartera amb cobertura de risc de tipus d'interès	**15**	**269**	**106**	**232**
Inversions en negocis conjunts i associades	**16**	**3.443**	**3.941**	**3.879**
Negocis conjunts		42	166	168
Entitats associades		3.401	3.775	3.711
Actius afectes al negoci assegurador	**17**	**77.241**	**72.683**	**61.688**
Actius tangibles	**18**	**6.957**	**7.282**	**6.022**
Immobilitzat material		4.950	4.915	3.210
D'ús propi		4.950	4.915	3.210
Inversions immobiliàries		2007	2.367	2.812
Actius intangibles	**19**	**3.949**	**3.839**	**3.848**
Fons de comerç		3.051	3.051	3.051
Altres actius intangibles		898	788	797
Actius per impostos		**10.626**	**11.113**	**11.264**
Actius per impostos corrents		832	1.277	1.223
Actius per impostos diferits	**25**	9.794	9.836	10.041
Altres actius	**20**	**2.219**	**2.982**	**2.176**
Existències		75	54	57
Resta dels altres actius		2.144	2.928	2.119
Actius no corrents i grups alienables d'elements que s'han classificat com a mantinguts per a la venda	**21**	**1.198**	**1.354**	**1.239**
TOTAL ACTIU		**451.520**	**391.414**	**386.546**
Promemòria				
Compromisos de préstecs concedits	**26**	78.499	71.132	63.953
Garanties financeres concedides	**26**	6.360	5.982	5.735
Altres compromisos concedits	**26**	20.207	21.226	19.339
Instruments financers prestats o lliurats com a garantia amb dret de venda o pignoració				
Actius financers mantinguts per negociar		789	165	469
Actius financers a valor raonable amb canvis en un altre resultat global		9.167	2.544	2.801
Actius financers a cost amortitzat		98.657	93.053	97.767
Actiu material adquirit en arrendament	**18**	1.447	1.495	

(*) Es presenta exclusivament amb finalitats comparatives (vegeu Nota 1)

BALANÇOS CONSOLIDATS

PASSIU

(Milions d'euros)

	NOTA	31-12-2020	31-12-2019*	31-12-2018*
Passius financers mantinguts per negociar	**11**	**424**	**2.338**	**9.015**
Derivats		151	1.867	8.616
Posicions curtes de valors		273	471	399
Passius financers designats a valor raonable amb canvis en resultats			**1**	
Altres passius financers			1	
Passius financers a cost amortitzat	**22**	**342.403**	**283.975**	**282.460**
Dipòsits		300.523	241.735	247.640
Bancs centrals		50.090	14.418	29.406
Entitats de crèdit		5.266	6.238	8.034
Clientela		245.167	221.079	210.200
Valors representatius de deute emesos		35.813	33.648	29.244
Altres passius financers		6.067	8.592	5.576
Derivats – Comptabilitat de cobertures	**15**	**237**	**515**	**793**
Canvis del valor raonable dels elements coberts d'una cartera amb cobertura del risc de tipus d'interès	**15**	**1.614**	**1.474**	**1.244**
Passius afectes al negoci assegurador	**17**	**75.129**	**70.807**	**61.519**
Provisions	**23**	**3.195**	**3.624**	**3.079**
Pensions i altres obligacions de prestacions definides postocupació		580	521	458
Altres retribucions als empleats a llarg termini		1.398	1.710	1.072
Qüestions processals i litigis per impostos pendents		556	676	714
Compromisos i garanties concedits		193	220	355
Resta de provisions		468	497	480
Passius per impostos		**1.231**	**1.296**	**1.351**
Passius per impostos corrents		222	238	236
Passius per impostos diferits	**25**	1.009	1.058	1.115
Altres passius	**20**	**1995**	**2.162**	**2.639**
Passius inclosos en grups alienables d'elements que s'han classificat com a mantinguts per a la venda		**14**	**71**	**82**
TOTAL PASSIU		**426.242**	**366.263**	**362.182**
Promemòria				
Passius subordinats				
Passius financers a cost amortitzat	**22**	6.222	5.461	5.456

(*) Es presenta exclusivament amb finalitats comparatives (vegeu Nota 1).

PATRIMONI NET

(Milions d'euros)

	NOTA	31-12-2020	31-12-2019*	31-12-2018*
FONS PROPIS	**24**	27.118	26.247	25.384
Capital		5.981	5.981	5.981
Prima d'emissió		12.033	12.033	12.033
Altres elements de patrimoni net		25	24	19
Guanys acumulats		8.719	7.795	7.300
Altres reserves		(1.009)	(1.281)	(1.505)
(-) Accions pròpies		(12)	(10)	(10)
Resultat de l'exercici atribuït als propietaris de la dominant		1.381	1.705	1985
(-) Dividends a compte	6			(419)
UN ALTRE RESULTAT GLOBAL ACUMULAT	**24**	(1.865)	(1.125)	(1.049)
Elements que no es reclassificaran en resultats		(2.383)	(1.568)	(1.336)
Guanys o (-) pèrdues actuarials en plans de pensions de prestacions definides		(580)	(474)	(396)
Participació en altres ingressos i despeses reconeguts d'inversions en negocis conjunts i associades		(70)	(83)	(75)
Canvis en el valor raonable d'instruments de patrimoni mesurats a valor raonable amb canvis en un altre resultat global		(1.733)	(1.011)	(865)
Ineficàcia de la cobertura de cobertures de valor raonable per a instruments de patrimoni mesurats a valor raonable amb canvis en un altre resultat global			0	
Canvis en el valor raonable d'instruments de patrimoni mesurats a valor raonable amb canvis en un altre resultat global [instrument cobert]			(58)	
Canvis en el valor raonable d'instruments de patrimoni mesurats a valor raonable amb canvis en un altre resultat global [instrument cobertura]			58	
Elements que es poden reclassificar en resultats		518	443	287
Conversió en divises		(24)	4	2
Derivats de cobertura. Reserves de cobertura de fluxos d'efectiu [part eficaç]		73	(34)	22
Canvis en el valor raonable dels valors representatius de deute mesurats a valor raonable amb canvis en un altre resultat global		521	486	317
Participació en altres ingressos i despeses reconeguts d'inversions en negocis conjunts i associades		(52)	(13)	(54)
INTERESSOS MINORITARIS (participacions no dominants)	**24**	25	29	29
Altres partides		**25**	**29**	**29**
TOTAL PATRIMONI NET		**25.278**	**25.151**	**24.364**
TOTAL PASSIU I PATRIMONI NET		**451.520**	**391.414**	**386.546**

(*) Es presenta exclusivament amb finalitats comparatives (vegeu Nota 1).

COMPTES DE PÈRDUES I GUANYS CONSOLIDATS

(Milions d'euros)

	NOTA	31-12-2020	31-12-2019*	31-12-2018*
Ingressos per interessos	28	6.764	7.055	6.946
Actius financers a valor raonable amb canvis en un altre resultat global (1)		1.812	1.966	1.856
Actius financers a cost amortitzat (2)		4.700	4.972	4.902
Resta d'ingressos per interessos		252	117	188
Despeses per interessos	29	(1.864)	(2.104)	(2.039)
MARGE D'INTERESSOS		**4.900**	**4.951**	**4.907**
Ingressos per dividends	30	147	163	146
Resultats d'entitats valorades pel mètode de la participació	16	307	425	826
Ingressos per comissions	31	2.911	2.940	2.898
Despeses per comissions	31	(335)	(342)	(315)
Guanys o pèrdues en donar de baixa en comptes actius i passius financers no valorats a valor raonable amb canvis en resultats, nets	32	187	240	126
Actius financers a cost amortitzat		114	2	(25)
Resta d'actius i passius financers		73	238	151
Guanys o pèrdues per actius i passius financers mantinguts per negociar, nets	32	127	139	40
Altres guanys o pèrdues		127	139	40
Guanys o pèrdues per actius financers no destinats a negociació valorats obligatòriament a valor raonable amb canvis en resultats, nets	32	(24)	(74)	61
Altres guanys o pèrdues		(24)	(74)	61
Guanys o pèrdues resultants de la comptabilitat de cobertures, nets	32	(3)	45	39
Diferències de canvi, netes		(49)	(52)	12
Altres ingressos d'explotació	33	649	655	628
Altres despeses d'explotació	33	(1.005)	(1.041)	(1.152)
Ingressos d'actius emparats per contractes d'assegurances o reassegurances	33	1.107	884	939
Despeses de passius emparats per contractes d'assegurances o reassegurances	33	(509)	(328)	(388)
MARGE BRUT		**8.410**	**8.605**	**8.767**
Despeses d'administració		(4.039)	(5.204)	(4.254)
Despeses de personal	34	(2.841)	(3.956)	(2.958)
Altres despeses d'administració	35	(1.198)	(1.248)	(1.296)
Amortització	18 i 19	(540)	(546)	(404)
Provisions o reversió de provisions	23	(221)	(186)	(441)
Deteriorament del valor o reversió del deteriorament del valor d'actius financers no valorats a valor raonable amb canvis en resultats i pèrdues o guanys nets per modificació	36	(1.943)	(425)	(126)
Actius financers a valor raonable amb canvis en un altre resultat global		(1)		(2)
Actius financers a cost amortitzat		(1.942)	(425)	(124)
Deteriorament del valor o reversió del deteriorament del valor d'inversions en negocis conjunts o associades	16	(316)		(61)
Deteriorament del valor o reversió del deteriorament del valor d'actius no financers	37	(112)	(106)	(49)
Actius tangibles		(110)	(80)	(17)
Actius intangibles		(14)	(25)	(25)
Altres		12	(1)	(7)
Guanys o pèrdues en donar de baixa en comptes actius no financers, nets	16 i 38	27	55	(476)
Guanys o pèrdues procedents d'actius no corrents i grups alienables d'elements classificats com a mantinguts per a la venda no admissibles com a activitats interrompudes (net)	39	334	(116)	(149)
GUANYS O PÈRDUES ABANS D'IMPOSTOS PROCEDENTS DE LES ACTIVITATS CONTINUADES		**1.600**	**2.077**	**2.807**
Despeses o ingressos per impostos sobre els resultats de les activitats continuades	25	(219)	(369)	(712)
GUANYS O PÈRDUES DESPRÉS D'IMPOSTOS PROCEDENTS DE LES ACTIVITATS CONTINUADES		**1.381**	**1.708**	**2.095**
Guanys o pèrdues després d'impostos procedents d'activitats interrompudes	1			(55)
RESULTAT DE L'EXERCICI		**1.381**	**1.708**	**2.040**
Atribuïble a interessos minoritaris (participacions no dominants)			3	55
Atribuïble als propietaris de la dominant		1.381	1.705	1985

(*) Es presenta exclusivament amb finalitats comparatives (vegeu Nota 1).
(1) També inclou els interessos dels actius financers disponibles per a la venda (NIC 39) vinculats al negoci assegurador.
(2) També inclou els interessos dels préstecs i partides a cobrar (NIC 39) del negoci assegurador.

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

(Milions d'euros)

	NOTA	2020	2019 *	2018 *
RESULTAT DE L'EXERCICI		**1.381**	**1.708**	**2.040**
UN ALTRE RESULTAT GLOBAL		**(740)**	**(76)**	**(715)**
Elements que no es reclassificaran en resultats		**(815)**	**(232)**	**(517)**
Guanys o pèrdues actuarials en plans de pensions de prestacions definides		(139)	(124)	(43)
Participació en altres ingressos i despeses reconeguts de les inversions en negocis conjunts i associades		13	(8)	(64)
Canvis del valor raonable dels instruments de patrimoni valorats a valor raonable amb canvis en un altre resultat global	13	(719)	(145)	(455)
Ineficàcia de la cobertura de cobertures de valor raonable per a instruments de patrimoni mesurats a valor raonable amb canvis en un altre resultat global				
Impost sobre els guanys relatiu a elements que no es reclassificaran		30	45	45
Elements que es poden reclassificar en resultats		**75**	**156**	**(198)**
Conversió de divises		(29)	2	(87)
Guanys/(pèrdues) per canvi de divises comptabilitzats en el patrimoni net		(29)	2	(229)
Transferit a resultats				142
Cobertures de fluxos d'efectiu (part eficaç)		146	(54)	15
Guanys/(pèrdues) de valor comptabilitzats en el patrimoni net		130	9	(60)
Transferit a resultats		16	(63)	75
Instruments de deute a valor raonable amb canvis en un altre resultat global		65	325	(114)
Guanys/(pèrdues) de valor comptabilitzats en el patrimoni net		101	523	7
Transferit a resultats		(36)	(198)	(121)
Participació en altres ingressos i despeses reconeguts de les inversions en negocis conjunts i associades		(39)	41	
Impost sobre els guanys relatiu als elements que es poden reclassificar en resultats		(68)	(158)	(12)
RESULTAT GLOBAL TOTAL DE L'EXERCICI		**641**	**1.632**	**1.325**
Atribuïble a interessos minoritaris (participacions no dominants)			3	76
Atribuïble als propietaris de la dominant		641	1.629	1.249

(*) Es presenta exclusivament amb finalitats comparatives (vegeu Nota 1).

ESTATS DE CANVIS EN EL PATRIMONI NET CONSOLIDATS (PART B)
ESTATS TOTALS DE CANVIS EN EL PATRIMONI NET CONSOLIDATS

(Milions d'euros)

		PATRIMONI NET ATRIBUÏT A L'ENTITAT DOMINANT									INTERESSOS MINORITARIS	
		FONS PROPIS										
	NOTA	CAPITAL	PRIMA D'EMISSIÓ	ALTRES ELEMENTS DEL PATRIMONI NET	GUANYS ACUMULATS	ALTRES RESERVES	MENYS: ACCIONS PRÒPIES	RESULTAT ATRIBUÏBLE ALS PROPIETARIS DE LA DOMINANT	MENYS: DIVIDENDS A COMPTE	UN ALTRE RESULTAT GLOBAL ACUMULAT	UN ALTRE RESULTAT GLOBAL ACUMULAT	ALTRES PARTIDES	TOTAL
SALDO A 31-12-2019		**5.981**	**12.033**	**24**	**7.795**	**(1.281)**	**(10)**	**1.705**		**(1.125)**		**29**	**25.151**
SALDO D'OBERTURA A 01-01-2020		5.981	12.033	24	7.795	(1.281)	(10)	1.705		(1.125)		29	25.151
RESULTAT GLOBAL TOTAL DE L'EXERCICI								1.381		(740)			641
ALTRES VARIACIONS DEL PATRIMONI NET				1	924	272	(2)	(1.705)				(4)	(514)
Dividends (o remuneracions als socis)	6				(418)							(4)	(422)
Compra d'accions pròpies	24						(8)						(8)
Venda o cancel·lació d'accions pròpies	24						6						6
Transferències entre components del patrimoni net					1.705			(1.705)					
Altres augments/disminucions del patrimoni net				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**

ESTATS DE CANVIS EN EL PATRIMONI NET CONSOLIDATS (PART B)
ESTATS TOTALS DE CANVIS EN EL PATRIMONI NET CONSOLIDATS

(Milions d'euros)

		PATRIMONI NET ATRIBUÏT A L'ENTITAT DOMINANT									INTERESSOS MINORITARIS		
		FONS PROPIS											
	NOTA	CAPITAL	PRIMA D'EMISSIÓ	ALTRES ELEMENTS DEL PATRIMONI NET	GUANYS ACUMULATS	ALTRES RESERVES	MENYS: ACCIONS PRÒPIES	RESULTAT ATRIBUÏBLE ALS PROPIETARIS DE LA DOMINANT	MENYS: DIVIDENDS A COMPTE	UN ALTRE RESULTAT GLOBAL ACUMULAT	UN ALTRE RESULTAT GLOBAL ACUMULAT	ALTRES PARTIDES	TOTAL
SALDO A 31-12-2017		5.981	12.033	10	6.038	(594)	(12)	1.684	(418)	(290)	(17)	451	24.866
Efectes dels canvis en les polítiques comptables						(538)				(23)	(4)	9	(556)
Primera aplicació de la NIIF 9	1					(538)				(23)	(4)	9	(556)
SALDO D'OBERTURA A 01-01-2018		5.981	12.033	10	6.038	(1.132)	(12)	1.684	(418)	(313)	(21)	460	24.310
RESULTAT GLOBAL TOTAL DE L'EXERCICI								1985		(736)	21	55	1.325
ALTRES VARIACIONS DEL PATRIMONI NET				9	1.262	(373)	2	(1.684)	(1)			(486)	(1.271)
Dividends (o remuneracions als socis)					(478)				(419)			(5)	(902)
Compra d'accions pròpies	24						(2)						(2)
Venda o cancel·lació d'accions pròpies	24						4						4
Transferències entre components del patrimoni net					1.715			(1.684)	418			(450)	(1)
Altres augments/disminucions del patrimoni net				9	25	(373)						(31)	(370)
SALDO A 31-12-2018		5.981	12.033	19	7.300	(1.505)	(10)	1985	(419)	(1.049)		29	24.364
SALDO D'OBERTURA A 01-01-2019		5.981	12.033	19	7.300	(1.505)	(10)	1985	(419)	(1.049)		29	24.364
RESULTAT GLOBAL TOTAL DE L'EXERCICI								1.705		(76)		3	1.632
ALTRES VARIACIONS DEL PATRIMONI NET				5	495	224		(1.985)	419			(3)	(845)
Dividends (o remuneracions als socis)	6				(598)							(3)	(601)
Compra d'accions pròpies	24						(8)						(8)
Venda o cancel·lació d'accions pròpies	24						8						8
Transferències entre components del patrimoni net					1.566			(1.985)	419				
Altres augments/disminucions del patrimoni net				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**

ESTATS DE FLUXOS D'EFECTIU CONSOLIDATS (MÈTODE INDIRECTE)

(Milions d'euros)

	NOTA	2020	2019 **	2018 **
A) FLUXOS D'EFECTIU DE LES ACTIVITATS D'EXPLOTACIÓ		37.562	(6.453)	(4.878)
Resultat de l'exercici *		1.381	1.708	2.040
Ajustos per obtenir els fluxos d'efectiu de les activitats d'explotació		3.062	4.495	3.518
Amortització		540	546	404
Altres ajustos		2.522	3.949	3.114
Augment/(Disminució) net dels actius d'explotació		(24.832)	(8.780)	(9.438)
Actius financers mantinguts per negociar		1.013	(1.743)	(169)
Actius financers no destinats a negociació valorats obligatòriament a valor raonable amb canvis en resultats		110	277	118
Actius financers designats a valor raonable amb canvis en resultats			(1)	
Actius financers a valor raonable amb canvis en un altre resultat global		(1.488)	4.016	(1.056)
Actius financers a cost amortitzat		(25.193)	(5.879)	(9.258)
Altres actius d'explotació		726	(5.450)	927
Augment/(Disminució) net dels passius d'explotació		58.101	(3.787)	(494)
Passius financers mantinguts per negociar		(1.914)	1.333	410
Passius financers designats a valor raonable amb canvis en resultats			1	
Passius financers a cost amortitzat		59.369	(4.687)	1996
Altres passius d'explotació		646	(434)	(2.900)
Cobraments/(Pagaments) per impost sobre els guanys		(150)	(89)	(504)
B) FLUXOS D'EFECTIU DE LES ACTIVITATS D'INVERSIÓ		484	(117)	5.301
Pagaments:		(776)	(822)	(1.219)
Actius tangibles		(403)	(525)	(512)
Actius intangibles		(287)	(232)	(224)
Inversions en negocis conjunts i associades			(5)	(64)
Entitats dependents i altres unitats de negoci				(354)
Actius no corrents i passius que s'han classificat com a mantinguts per a la venda		(86)	(60)	(65)
Cobraments:		1.260	705	6.520
Actius tangibles		228	340	798
Actius intangibles			8	5
Inversions en negocis conjunts i associades		644	9	1.302
Actius no corrents i passius que s'han classificat com a mantinguts per a la venda		388	348	4.415
C) FLUXOS D'EFECTIU DE LES ACTIVITATS DE FINANÇAMENT		(1.540)	2.521	(1.416)
Pagaments:		(5.277)	(2.869)	(8.006)
Dividends	6	(418)	(602)	(902)
Passius subordinats				(2.072)
Adquisició d'instruments de patrimoni propi		(8)	(8)	(2)
Altres pagaments relacionats amb activitats de finançament		(4.851)	(2.259)	(5.030)
Cobraments:		3.737	5.390	6.590
Passius subordinats	22	746		2.250
Alienació d'instruments de patrimoni propi		6	8	4
Altres cobraments relacionats amb activitats de finançament		2.985	5.382	4.336
D) EFECTE DE LES VARIACIONS DELS TIPUS DE CANVI		(5)	1	(4)
E) AUGMENT/(DISMINUCIÓ) NET DE L'EFECTIU I EQUIVALENTS (A+B+C+D)		36.501	(4.048)	(997)
F) EFECTIU I EQUIVALENTS A L'INICI DE L'EXERCICI		15.110	19.158	20.155
G) EFECTIU I EQUIVALENTS AL FINAL DE L'EXERCICI (E+F)		51.611	15.110	19.158
Efectiu		2.339	2.700	2.468
Saldos equivalents a l'efectiu en bancs centrals		48.535	11.836	15.783
Altres actius financers		737	574	907
TOTAL EFECTIU I EQUIVALENTS AL FINAL DE L'EXERCICI		**51.611**	**15.110**	**19.158**
(*) Del qual: Interessos percebuts		7.413	7.080	7.057
Del qual: Interessos pagats		2.123	1.951	2.100
Del qual: Dividends percebuts		532	578	456

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

NOTES DE LA MEMÒRIA CONSOLIDADA DEL GRUP CAIXABANK A 31 DE DESEMBRE DE 2020

D'acord amb la normativa vigent sobre el contingut dels comptes anuals consolidats, aquesta Memòria completa, amplia i comenta el balanç, el compte de pèrdues i guanys, l'estat de canvis en el patrimoni net i l'estat de fluxos d'efectiu, i forma amb aquests una unitat, amb l'objectiu de mostrar la imatge fidel del patrimoni i de la situació financera del Grup CaixaBank a 31 de desembre de 2020, així com també dels resultats de les seves operacions, dels canvis en el patrimoni net i dels fluxos d'efectiu, que s'han produït en l'exercici anual acabat en aquesta data.

Índex de notes explicatives **Pàgina**

1. Naturalesa de l'Entitat, bases de presentació i altra informació 12
2. Principis, polítiques comptables i criteris de valoració aplicats 20
3. Gestió del risc 52
4. Gestió de la solvència 128
5. Distribució de resultats 131
6. Retribució a l'accionista i beneficis per acció 132
7. Combinacions de negocis, adquisició i venda de participacions en el capital d'entitats dependents 134
8. Informació per segments de negoci 135
9. Retribucions del «personal clau de la direcció» 138
10. Efectiu, saldos en efectiu en bancs centrals i altres dipòsits a la vista 144
11. Actius i passius financers mantinguts per negociar 145
12. Actius financers no destinats a negociació valorats obligatòriament a valor raonable amb canvis en resultats 147
13. Actius financers a valor raonable amb canvis en un altre resultat global 148
14. Actius financers a cost amortitzat 151
15. Derivats – Comptabilitat de cobertures (actiu i passiu) 155
16. Inversions en negocis conjunts i associades 160
17. Actius i passius del negoci assegurador 166
18. Actius tangibles 171
19. Actius intangibles 173
20. Altres actius i passius 176
21. Actius no corrents i grups alienables d'elements que s'han classificat com a mantinguts per a la venda 177
22. Passius financers 178
23. Provisions 183
24. Patrimoni net 193
25. Situació fiscal 195
26. Garanties i compromisos contingents concedits 199
27. Altra informació significativa 200
28. Ingressos per interessos 204
29. Despeses per interessos 205
30. Ingressos per dividends 206

31. Comissions 207
32. Guanys o pèrdues per actius i passius financers 208
33. Altres Ingressos i altres despeses d'explotació i ingressos i despeses d'actius i passius afectes al negoci assegurador o reassegurances 209
34. Despeses de personal 210
35. Altres despeses d'administració 212
36. Deteriorament del valor o reversió del deteriorament d'actius financers no valorats a valor raonable amb canvi en resultats 214
37. Deteriorament del valor o reversió del deteriorament del valor d'actius no financers 215
38. Guanys o pèrdues en donar de baixa en comptes actius no financers 216
39. Guanys o pèrdues procedents d'actius no corrents i grups alienables d'elements classificats com a mantinguts per a la venda no admissibles com a operacions interrompudes 217
40. Informació sobre el valor raonable 218
41. Transaccions amb parts vinculades 227
42. Altres requeriments d'informació 232
43. Estats de fluxos d'efectiu 234
Annex 1 – Participacions de CaixaBank en societats dependents del Grup CaixaBank 235
Annex 2 – Participacions de CaixaBank en acords i negocis conjunts del Grup CaixaBank 237
Annex 3 – Participacions en societats associades de CaixaBank 238
Annex 4 – Altres desglossaments fiscals 240
Annex 5 – Notificacions sobre adquisició i venda de participacions en el capital en l'exercici 2020 241
Annex 6 – Informe bancari anual 242
Annex 7 – Conciliació d'impactes de 1a aplicació de la NIIF 9 244

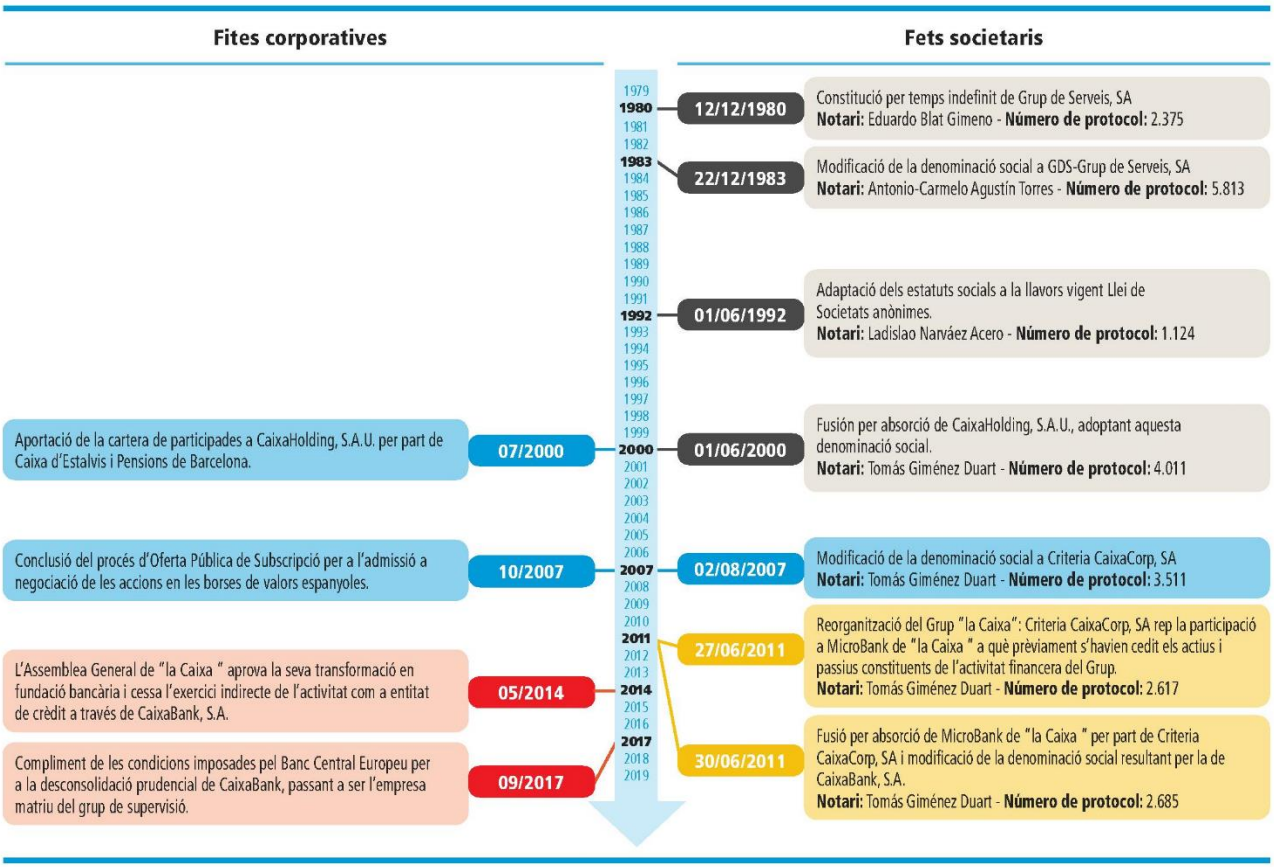
1. Naturalesa de l'Entitat, bases de presentació i altra informació

1.1. Naturalesa de l'Entitat

Caixabank, S.A. (d'ara endavant, CaixaBank –per la seva denominació comercial– o l'Entitat) és una societat anònima de nacionalitat espanyola inscrita en el Registre Mercantil de València, tom 10370, foli 1, full V-178351 i en el Registre Administratiu Especial del Banc d'Espanya amb el número 2100. L'identificador d'Entitat Jurídica (LEI) de CaixaBank i el seu NIF són 7CUNS533WID6K7DGFI87 i A08663619, respectivament.

Des de l'1 de juliol de 2011, les accions de CaixaBank estan admeses a negociació a les borses de Madrid, Barcelona, València i Bilbao, i en el seu mercat continu. El domicili social i fiscal de CaixaBank és al carrer Pintor Sorolla, 2-4 de València. Els telèfons de contacte del servei d'atenció a l'accionista són 902 11 05 82 / +34 935 82 98 03, i el telèfon d'atenció a inversors institucionals i analistes és el +34 934 11 75 03.

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



L'objecte social de CaixaBank consisteix principalment en:

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

CaixaBank i les seves societats dependents integren el Grup CaixaBank (d'ara endavant, el Grup CaixaBank o el Grup).

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

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

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

La pàgina web corporativa de CaixaBank és www.caixabank.com.

1.2. Bases de presentació

Els comptes anuals consolidats del Grup han estat formulats pels Administradors d'acord amb el marc normatiu d'informació financera aplicable al Grup a 31 de desembre de 2020, que és l'establert en les Normes internacionals d'informació financera adoptades per la Unió Europea (d'ara endavant, NIIF-UE). En la seva preparació s'ha tingut en compte la Circular 4/2017 del Banc d'Espanya, de 27 de novembre, que constitueix l'adaptació de les NIIF-UE al sector de les entitats de crèdit espanyoles, així com les seves posteriors modificacions en vigor al tancament de l'exercici.

Els comptes anuals s'han preparat a partir dels registres de comptabilitat mantinguts per CaixaBank i per les entitats integrades en el Grup, i es presenten d'acord amb el marc normatiu d'informació financera que li és aplicable i, en particular, els principis i criteris comptables que conté, de manera que mostren la imatge fidel del patrimoni, de la situació financera, dels resultats del Grup i dels fluxos d'efectiu existents durant l'exercici corresponent. Els comptes anuals adjunts inclouen certs ajustos i reclassificacions que tenen per objecte homogeneïtzar els principis i criteris seguits per les societats integrades amb els de CaixaBank.

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

Normes i interpretacions emeses per l'International Accounting Standards Board (IASB) que han entrat en vigor durant l'exercici

El 2020 ha entrat en vigor la normativa comptable següent:

NORMES I INTERPRETACIONS QUE HAN ENTRAT EN VIGOR EL 2020

NORMES I INTERPRETACIONS *	TÍTOL	DATA D'APLICACIÓ
Modificació de la NIIF 3	Definició d'un negoci	1 de gener de 2020
Modificació de la NIC 39, NIIF 9 i NIIF 7	Reforma dels índexs de tipus d'interès (fase 1)	1 de gener de 2020
Modificació de la NIC 1 i NIC 8	Definició de materialitat	1 de gener de 2020
Modificació de la NIIF 16	Concessions de lloguer relacionades amb la COVID-19	1 de juny de 2020
Modificació marc conceptual	Modificació del Marc Conceptual de les NIIF	1 de gener de 2020

(*) No han tingut un impacte significatiu en el Grup.

Modificació de la NIC 39, NIIF 9 i NIIF 7

En el context de la reforma global de les taxes d'interès de referència (IBOR), l'IASB va iniciar un projecte de revisió de les principals normes IFRS afectades dividit en dues fases. La primera fase va estar centrada en els impactes comptables abans de la substitució dels índexs de tipus d'interès, i va culminar amb la publicació el setembre de 2019 de les Modificacions a la NIC 39, NIIF 9 i NIIF 7 que han quedat aprovades a escala europea en data 17 de gener de 2020. La seva data d'entrada en vigor és l'1 de gener de 2020.

Aquestes modificacions proporcionen excepcions perquè les entitats no hagin de discontinuar les seves relacions de cobertura en un entorn d'incertesa sobre la viabilitat a llarg termini d'algunes taxes d'interès de referència. Aquestes excepcions es basen, entre

altres qüestions, en poder assumir que la taxa d'interès de referència sobre la qual es basen el risc cobert o els fluxos d'efectiu de la partida coberta o de l'instrument de cobertura no s'altera com a resultat de la reforma.

El Grup va decidir aplicar de forma anticipada les modificacions d'aquesta primera fase al tancament de l'exercici 2019, per bé que, a causa que bona part de les seves relacions de cobertura estan basades en l'índex EURÍBOR i aquest no ha estat objecte de substitució, sinó que únicament ha vist canviada la seva metodologia de càlcul, no ha tingut impactes deguts a la reforma global mateixa i els desglossaments d'informació previstos a les esmenes de la primera fase no li són aplicables.

- **Modificació de la NIIF 16**

Com a resultat de la pandèmia de la COVID-19, molts arrendadors han proporcionat reduccions del lloguer als arrendataris. Aquestes reduccions del lloguer són particularment importants per a arrendaments de propietats immobiliàries detallistes i, en alguns casos, s'animen o es requereixen per part dels governs o de les autoritats jurisdiccionals. Les reduccions del lloguer inclouen vacances del lloguer o reduccions del lloguer per un període de temps, possiblement seguit d'un increment en els pagaments pel lloguer en períodes futurs.

L'IASB ha estat informat que podria ser difícil aplicar de manera pràctica els requeriments de la NIIF 16 a un volum de reduccions de lloguers potencialment alt relacionades amb la COVID-19, sobretot tenint en compte els molts reptes als quals s'enfronten els interessats durant la pandèmia. En concret, els arrendataris han identificat dificultats en l'entorn actual per avaluar si les reduccions del lloguer relacionades amb la COVID-19 són modificacions de l'arrendament, a les quals els és aplicable la comptabilitat requerida per la Norma.

En aquest context, s'ha aprovat una modificació a la NIIF 16 per permetre que els arrendataris, com una solució pràctica, no hagin d'avaluar si les reduccions del lloguer concretes relacionades amb la COVID-19 són modificacions de l'arrendament. En lloc d'això, els arrendataris que apliquin la solució pràctica comptabilitzarien aquestes reduccions dels lloguers com si no fossin modificacions de l'arrendament. La modificació de la norma, que no proposa canvis per als arrendadors, té data d'entrada l'1 de juny de 2020.

El Grup no ha identificat contractes que puguin estar dins l'abast d'aquesta modificació, raó per la qual no preveu aplicar la solució pràctica esmentada i no hi haurà impacte patrimonial ni impacte en la presentació dels estats financers derivada d'aquesta.

Normes i interpretacions emeses per l'IASB no vigents

En la data de formulació d'aquests comptes anuals consolidats, les normes més significatives que havien estat publicades per l'IASB però que encara no han entrat en vigor, bé perquè la seva data d'efectivitat és posterior a la data dels comptes anuals consolidats, o bé perquè encara no han estat aprovades per la Unió Europea, són les següents:

NORMES I INTERPRETACIONS EMESES PER L'IASB NO VIGENTS

NORMES I INTERPRETACIONS	TÍTOL	APLICACIÓ OBLIGATÒRIA PER A EXERCICIS INICIATS A PARTIR DE:
Modificació de la NIC 39, NIIF 9 i NIIF 7	Reforma dels índexs de tipus d'interès (fase 2)	1 de gener de 2021
Modificació de la NIIF 4	Extensió de l'exempció temporal de l'aplicació de la NIIF 9	1 de gener de 2021
NIIF 17	Contractes d'assegurança	1 de gener de 2023

- **Modificació de la NIC 39, NIIF 9 i NIIF 7 (fase 2)**

  L'IASB ha completat la seva resposta a la reforma global de les taxes d'interès de referència (IBOR) amb una sèrie de modificacions a la NIC 39, NIIF 9 i NIIF 7 -la coneguda com a fase 2-, que complementen les emeses el 2019.

  Aquestes modificacions se centren en els casos en què una entitat substitueix la taxa d'interès de referència anterior per una taxa de referència alternativa i en els efectes del canvi en els estats financers. En concret:

  - Canvis en els fluxos d'efectiu contractuals: una entitat no haurà de donar de baixa en comptes ni ajustar el valor en llibres dels instruments financers per canvis requerits per la reforma adoptada, sinó que actualitzarà la taxa d'interès efectiva per reflectir el canvi a la taxa de referència alternativa;

- Comptabilitat de cobertures: una entitat no haurà de discontinuar la seva comptabilitat de cobertures simplement pel fet de fer canvis requerits per la reforma si la cobertura compleix altres criteris de comptabilitat de cobertures; i
- Desglossaments: l'entitat haurà de divulgar informació sobre els nous riscos que sorgeixin de la reforma i com gestiona la transició a taxes de referència alternatives.

Aquestes modificacions seran efectives a partir de l'1 de gener de 2021, per bé que se'n permet l'adopció anticipada.

- **NIIF 17 «Contractes d'assegurança»**

  Amb data 25 de juny de 2020, l'IASB ha emès tota una sèrie d'esmenes a la NIIF 17 amb l'objectiu d'ajudar les entitats a implementar la Norma i facilitar l'explicació del seu acompliment financer als usuaris de la seva informació financera. Els principis fonamentals en què es basava la Norma original emesa per primera vegada el maig de 2017 no es veuen afectats. Les esmenes que ara s'han publicat estan bàsicament dissenyades per: i) reduir costos, en simplificar alguns requisits en la Norma, ii) fer que l'acompliment financer sigui més fàcil d'explicar, i iii) facilitar la transició ajornant la data de vigència de la Norma fins al 2023 i proporcionant ajudes addicionals per reduir l'esforç requerit en aplicar la NIIF 17 per primera vegada.

  Tal com detalla la nota 2.21 per a les operacions d'assegurança, les companyies asseguradores del Grup s'han acollit a l'exempció temporal d'aplicació de la NIIF 9, per la qual cosa aquesta norma no resulta encara vigent al negoci d'assegurances en virtut de l'aplicació del Reglament UE 2017/1988. Aquesta regulació permet l'ajornament de l'aplicació de la NIIF 9 per a les asseguradores que formen part d'un conglomerat financer tal com es defineixen a l'article 2, apartat 14, de la Directiva 2002/87/CE, opció a la qual es va acollir el Grup CaixaBank per a les inversions financeres de les companyies asseguradores del Grup (VidaCaixa i BPI Vida y Pensiones) des de l'1 de gener de 2018 en complir les condicions establertes per l'article 2 del Reglament UE 2017/1988.

  El Grup continua fent les tasques intensives d'implementació d'aquesta norma, d'acord amb el pla ja aprovat en l'exercici 2018 i que va ser objecte d'actualització el 2019; en concret, les feines se centren actualment en el desenvolupament del motor actuarial i les eines d'elaboració d'informació comptable i de gestió, així com a testar els primers resultats parcials. La implementació de la norma i la valoració de l'impacte en els estats financers del Grup CaixaBank segueix en curs.

  No s'esperen canvis rellevants en el pla del projecte durant l'exercici 2021, malgrat que l'IASB ha endarrerit la primera aplicació de NIIF 17 a l'1 de gener del 2023. No obstant això, cal destacar que es monitoraran de prop els efectes que la crisi generada per la COVID-19 pugui tenir a curt termini en el pla del projecte.

informació i estimacions efectuades

Els comptes anuals consolidats del Grup de l'exercici 2020 han estat formulats pel Consell d'Administració en la reunió celebrada el 18 de febrer de 2021 i estan pendents d'aprovació per part de la Junta General d'Accionistes, per bé que s'espera que s'aprovin sense modificacions.

En la sessió de 26 de març de 2020, el Consell d'Administració va acordar deixar sense efecte l'import del dividend recollit en la proposta de distribució de resultats de l'exercici 2019 inclosa en els comptes anuals d'aquest exercici i va formular una nova proposta de distribució del resultat (vegeu Nota 1.8). Els comptes anuals de 2019 i la proposta de distribució del resultat d'aquest exercici en els seus nous termes van ser aprovats en la Junta General d'Accionistes del 22 de maig de 2020.

Aquests comptes anuals consolidats s'han preparat sobre la base d'empresa en funcionament a partir de la solvència (vegeu Nota 4) i la liquiditat (vegeu Nota 3.3.3.) del Grup. En l'elaboració dels comptes anuals consolidats s'han utilitzat judicis, estimacions i assumpcions fetes pel Consell d'Administració per quantificar alguns actius, passius, ingressos, despeses i compromisos que hi apareixen registrats. Aquests judicis i estimacions es refereixen, principalment, a:

- La valoració dels fons de comerç i dels actius intangibles (Notes 2.15 i 19).
- El termini dels contractes d'arrendament utilitzat en la valoració del passiu per arrendament (Nota 2.18).
- El valor raonable dels actius, passius i passius contingents en el context de l'assignació del preu pagat en les combinacions de negoci.
- Les pèrdues per deteriorament d'actius financers, i del valor raonable de les garanties associades a aquests, depenent de la seva classificació comptable, fet que suposa fer judicis rellevants amb relació a: i) la consideració d'«increment significatiu en

el risc de crèdit» (SICR, per les seves sigles en anglès), ii) la definició de *default*; i iii) la incorporació d'informació *forward-looking* (Notes 2.7 i 3.4.1.).

- La valoració de les participacions en negocis conjunts i associades (Nota 16).
- La determinació dels resultats de les participacions en societats associades (Nota 16).
- Les hipòtesis actuarials utilitzades en el càlcul dels passius per contractes d'assegurança (Nota 17).
- La classificació, vida útil i les pèrdues per deteriorament d'actius tangibles i actius intangibles (Notes 18 i 19).
- Les pèrdues per deteriorament dels actius no corrents i grups alienables d'elements que s'han classificat com a mantinguts per a la venda (Nota 21).
- Les hipòtesis actuarials utilitzades en el càlcul de passius i compromisos postocupació (Nota 23).
- La valoració de les provisions necessàries per a la cobertura de contingències laborals, legals i fiscals (Nota 23).
- La despesa de l'impost de societats determinat sobre el tipus impositiu esperat a final d'any i l'activació dels crèdits fiscals i la seva recuperabilitat (Nota 25).
- El valor raonable de determinats actius i passius financers (Nota 40).

Aquestes estimacions s'han fet en funció de la millor informació disponible en la data de preparació d'aquests comptes anuals, considerant les incerteses existents en la data derivades de l'impacte de la COVID-19 en l'entorn econòmic actual, per bé que és possible que esdeveniments futurs obliguin a modificar-les en el futur, que, de conformitat amb la normativa aplicable, es faria de forma prospectiva, reconeixent els efectes del canvi d'estimació en el compte de pèrdues i guanys corresponent.

1.4. Comparació de la informació variacions del perímetre de consolidació1.3. Responsabilitat de la

Les xifres corresponents a l'exercici anual de 2019 i 2018, incloses en els comptes anuals adjunts de l'exercici 2020, es presenten únicament a efectes comparatius. En alguns casos, per facilitar la comparabilitat, la informació comparativa es presenta de manera resumida; en els comptes anuals de 2019 i 2018 es disposa de la informació completa.

NIIF 16 – Arrendaments

El Grup va aplicar la NIIF 16 a partir de l'1 de gener de 2019. En aquest sentit, es va optar per no avaluar novament si un contracte és un arrendament o conté un component d'arrendament d'acord amb els criteris de la norma i aplicar-la exclusivament als contractes que s'havien identificat com a arrendaments d'acord amb la normativa anterior.

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

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

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

NIIF 9

El Grup ha aplicat la NIIF 9 a partir de l'1 de gener de 2018. Aquesta situació va suposar canvis en la classificació i modificacions valoratives sobre determinades partides del balanç a 31 de desembre de 2017. El detall i els efectes de l'aplicació de NIIF 9 es recullen en l'annex 7 i en els comptes anuals de 2018.

1.5. Estacionalitat de les transaccions

Les operacions més significatives dutes a terme pel Grup no tenen un caràcter cíclic o estacional rellevant dins un mateix exercici.

1.6. Participacions en el capital d'entitats de crèdit

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

1.7. Coeficient de reserves

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

1.8. Informació rellevant relativa a la COVID-19

L'exercici 2020 ha estat marcat per la incidència de la COVID-19 en la societat en conjunt i en l'activitat de l'economia. Això ha exigit una atenció especial per part de CaixaBank i de les diferents entitats del seu Grup, amb l'objectiu de respondre al seu objectiu de promocionar els serveis financers als seus clients atenent les necessitats especials generades per la situació del moment. Per fer-ho, des de CaixaBank s'han pres les mesures que es detallen tot seguit:

- Per tal de mitigar l'impacte socioeconòmic sobre la societat, tant en la Nota 3.4.1 Risc de crèdit – Impacte COVID-19 com en l'informe de gestió consolidat de l'exercici 2020 es descriuen determinades actuacions dutes a terme, principalment en relació amb moratòries i atorgament de finançament amb garantia pública.
- En els àmbits de judicis i estimacions comptables, tant pel que fa al risc de crèdit (vegeu Nota 3.4.1 Risc de crèdit – Impacte COVID-19) com als exercicis de deteriorament d'altres actius (vegeu Notes 1.3, 16, 19 i 25), s'han observat les recomanacions d'organismes consultius i supervisors. Entre altres pronunciaments tinguts en compte, destaca l'*statement* de l'IASB de 27 de març de 2020 en relació amb l'aplicació de NIIF 9 en el context d'incertesa derivat de la COVID-19.
- Amb l'objectiu d'acomodar la posició del Grup a l'entorn derivat de l'expansió de la COVID-19 i a les mesures adoptades per les autoritats per frenar-ne la propagació (vegeu Nota 3.1), el Consell d'Administració, en les seves sessions del 26 de març i el 16 d'abril de 2020, va acordar: i) desconvocar la Junta General Ordinària d'Accionistes, l'anunci de la qual es va publicar el passat 25 de febrer de 2020 i que s'havia de celebrar els dies 2 i 3 d'abril de 2020 en primera i segona convocatòria, respectivament, i tornar-la a convocar per als dies 21 i 22 de maig de 2020 en primera i segona convocatòria, respectivament; ii) deixar sense efecte la proposta d'aplicació del resultat que el Consell d'Administració va acordar en data 20 de febrer de 2020, que es va incloure com a punt quart de l'ordre del dia en la convocatòria de la Junta General d'Accionistes, publicada al web de la Comissió Nacional del Mercat de Valors en data 25 de febrer de 2020; i iii) reduir el dividend en efectiu proposat per a l'exercici 2019 a 0,07 euros per acció, des dels 0,15 euros per acció, en un exercici de prudència i responsabilitat social; fet que suposa un *pay-out* del 24,6 %. El dividend s'ha abonat el 15 d'abril de 2020 com un únic dividend a compte de l'exercici 2019 (vegeu Nota 5).

  La nova proposta de distribució de resultat del 2019 acordada, amb l'escrit corresponent de l'auditor de comptes de l'Entitat, segons el que disposa l'article 40.6 bis del Reial decret llei 8/2020, de 17 de març, de mesures urgents extraordinàries per fer front a l'impacte econòmic i social de la COVID-19, és la següent:

DISTRIBUCIÓ DE RESULTATS DE CAIXABANK, S.A. - 2019
(Milions d'euros)

	2019
Base de repartiment	
Pèrdues i guanys	2.074
Distribució:	
A dividend (1)	418
A reserves	1.656
A reserva legal (2)	0
A reserva voluntària (3)	1.656
BENEFICI NET DE L'EXERCICI	**2.074**

(1) Import corresponent al pagament del dividend de 0,07 euros per acció abonat en efectiu el 15 d'abril de 2020. Se n'han exclòs les accions en autocartera en la data de pagament del dividend atès que, d'acord amb el que exigeix la Llei de societats de capital, les accions pròpies no poden percebre dividend.
(2) No cal destinar part del benefici de l'exercici 2019 a reserva legal, atès que aquesta assoleix ja el 20 % de la xifra del capital social (art. 274 de la Llei de Societats de Capital).
(3) Import estimat que es destina a la reserva voluntària. Aquest import s'incrementarà en la mateixa quantia en què es redueixi l'import destinat al pagament dels dividends (vegeu Nota 1 anterior). La remuneració corresponent a l'exercici 2019 dels instruments de capital AT1 emesos per CaixaBank, que puja a un total de 133 milions d'euros, s'entendrà abonada amb càrrec a aquest import de reserves voluntàries.

- En relació amb la política de dividends consistent en la distribució d'un dividend en efectiu superior al 50 % del benefici net consolidat, el Consell d'Administració va acordar modificar-la exclusivament per a l'exercici 2020 i limitar la distribució a un dividend en efectiu en un percentatge no superior al 30 % del benefici net consolidat (per a més informació sobre la retribució a l'accionista el 2020, vegeu Nota 5).

  La remuneració de les participacions preferents eventualment convertibles en accions (*Additional Tier* 1) en circulació no es veurà en cap cas afectada per les decisions anteriors i es continuarà pagant d'acord amb el marc regulatori i supervisor vigent.

- Seguint un principi de prudència en la remuneració variable, i com a acte de corresponsabilitat de l'Alta Direcció de CaixaBank amb l'Entitat davant l'impacte econòmic esperat per la situació econòmica i social excepcional generada per la COVID-19, el Conseller Delegat i els membres del Comitè de Direcció han decidit renunciar a la seva retribució variable del 2020 (vegeu Nota 9).

1.9. Operacions significatives

Fusió per absorció de Bankia

El 17 de setembre de 2020, els consells d'administració de CaixaBank i Bankia, S.A. van acordar aprovar i subscriure el projecte comú de fusió per absorció de Bankia, S.A. per part de CaixaBank amb una equació de canvi de 0,6845 accions de CaixaBank per cada acció de Bankia. El canvi es farà amb accions de nova emissió de CaixaBank.

El projecte comú de fusió va ser aprovat a les juntes generals d'accionistes de CaixaBank i de Bankia, que van tenir lloc a principis de desembre de 2020. El nomenament dels nous consellers per a l'etapa posterior a la fusió també va ser aprovat per la junta general de CaixaBank.

Es preveu que la fusió es materialitzi durant el primer trimestre del 2021 –subjecte al fet que s'obtinguin les autoritzacions regulatòries i administratives corresponents– i que la integració operativa entre les dues entitats s'executi abans de finalitzar 2021.

Com a resultat d'aquesta operació:

- S'espera generar sinergies anuals de costos d'aproximadament 770 milions i nous ingressos anuals d'uns 290 milions.
- Els objectius de solvència de l'entitat establiran un buffer d'entre 250 i 300 punts bàsics sobre el requeriment regulatori SREP, i una ràtio CET1 d'entre l'11,0 % i l'11,5 %, sense tenir en compte ajustos transicionals de l'IFRS 9.

Un cop executada la fusió, la participació a CaixaBank de CriteriaCaixa, S.A.U. (i, indirectament, de la Fundació Bancària Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona, "la Caixa") serà igual o superior al 30 % de les accions representatives de seu capital social, i el FROB adquirirà (a través de BFA Tenedora de Acciones, S.A.) una participació significativa a CaixaBank d'aproximadament el 16 %.

Acord de venda a Lone Star

1 Recompra de Servihabitat Servicios Inmobiliarios, SL (Servihabitat)

El 8 de juny de 2018, CaixaBank va arribar a un acord amb la societat SH Findel, SÀRL (societat controlada per TPG Sixth Street Partners) per recomprar el 51 % del capital social de Servihabitat per un preu de 176,5 milions d'euros. Després d'aquesta adquisició, que va obtenir les autoritzacions pertinents i el tancament de la qual va tenir lloc el 13 de juliol del 2018, el Grup va passar a tenir el 100 % del capital social de Servihabitat.

Com a conseqüència de la combinació de negocis, Servihabitat va passar a consolidar-se pel mètode d'integració global amb efectes comptables des de l'1 de juliol de 2018. L'efecte en el patrimoni net i resultats de considerar la data de referència esmentada respecte a la presa de control efectiva (13 de juliol de 2018) va ser poc significatiu. Aquesta operació va suposar la materialització dels impactes següents en el compte de resultats del Grup:

A Revisió del valor en llibres de la participació prèvia de Servihabitat (49 %) en virtut de l'actualització de la valoració d'aquesta participació, consistent amb l'oferta de venda acceptada per part del Grup en relació amb l'operació anunciada el 28 de juny del 2018 i descrita a l'apartat següent. Això va suposar el registre d'una pèrdua de 52 milions d'euros a l'epígraf «Deteriorament del valor o reversió del deteriorament del valor d'inversions en negocis conjunts o associades» del compte de resultats consolidat adjunt.

B El reconeixement d'una pèrdua per un import de 152 milions d'euros a l'epígraf «Provisions o reversió de provisions» del compte de resultats consolidat adjunt, corresponent a la diferència entre el preu de la transacció (176,5 milions d'euros) i el valor raonable de la participació adquirida en el 51 % de Servihabitat, estimat en el context de la venda d'aquesta participació a Lone Star.

El resultat generat per aquesta participació des de la seva combinació de negocis el juliol de 2018 fins a la seva venda, després de la materialització de l'operació descrita a l'apartat següent, es va classificar a l'epígraf «Guanys o pèrdues després d'impostos procedents d'activitats interrompudes» del compte de resultats consolidat.

2 Acord de venda a Lone Star

El 28 de juny de 2018, CaixaBank va acordar vendre el 80 % de la seva cartera d'immobles a una companyia propietat dels fons Lone Star Fund X i Lone Star Real Estate Fund V. L'operació inclou principalment la cartera d'actius immobiliaris disponibles per a la venda el 31 d'octubre de 2017, així com el 100 % del capital social de Servihabitat. El valor brut dels actius immobiliaris a 31 d'octubre de 2017 afectes a la venda era d'aproximadament 12.800 milions d'euros, el valor net comptable aproximat dels quals pujava a 6.700 milions d'euros.

El Grup va aportar la cartera esmentada, juntament amb el 100 % de ServiHabitat, a una nova companyia (Coral Homes, SL), de la qual posteriorment va vendre el 80 % a Lone Star, i en va retenir una participació del 20 % a través de Building Center. L'impacte global de l'operació de venda en el compte de pèrdues i guanys consolidat (incloent-hi despeses, impostos i altres costos) va ser de -48 milions d'euros nets d'impostos i +15 punts bàsics en la ràtio CET1 *fully loaded* a 31 de desembre de 2018.

Al juliol de 2020 es va iniciar un arbitratge a instància de Lone Star per desfer l'aportació d'un grup reduït d'immobles inclosos en la citada cartera a Coral Homes, S.L. En cas de resolució desfavorable de l'arbitratge, s'estima que no produirà un impacte patrimonial significatiu en el Grup.

1.10. Fets posteriors

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

Emissions de valors representatius de deute

En data 9 de febrer de 2021, CaixaBank ha fet una emissió d'un bo verd (deute sènior no preferent) per un import de 1.000 milions d'euros a vuit anys amb una rendibilitat anual del 0,50 %, equivalent a *midswap* + 115 punts bàsics.

2. Principis, polítiques comptables i criteris de valoració aplicats

En l'elaboració dels comptes anuals consolidats del Grup corresponents a l'exercici 2020 s'han aplicat els següents principis i polítiques comptables i criteris de valoració:

2.1. Combinacions de negoci i principis de consolidació

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

Entitats dependents

El Grup considera entitats dependents aquelles sobre les quals es té capacitat de control. Aquesta capacitat de control es manifesta quan:

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

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

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

Les entitats dependents es consoliden, sense excepcions per raons de la seva activitat, mitjançant el mètode d'integració global, que consisteix en l'agregació dels actius, passius i patrimoni net, ingressos i despeses, de naturalesa similar, que apareixen en els seus comptes anuals individuals. El valor en llibres de les participacions, directes i indirectes, en el capital de les entitats dependents s'elimina amb la fracció del patrimoni net de les entitats dependents que aquelles representen. La resta dels saldos i transaccions entre les societats consolidades s'eliminen en el procés de consolidació.

La participació de tercers en el patrimoni i els resultats de l'exercici es presenta al capítol «Interessos minoritaris (participacions no dominants)» del balanç i en «Resultat atribuïble a interessos minoritaris (participacions no dominants)» del compte de pèrdues i guanys.

En relació amb la consolidació de resultats de les entitats dependents adquirides en l'exercici es fa per l'import del resultat generat des de la data d'adquisició. De manera anàloga, els resultats de les entitats dependents que deixen de ser-ho en l'exercici es consoliden per l'import del resultat generat des de l'inici de l'exercici i fins a la data en què es perd el control.

Les adquisicions i les alienacions, quan no impliquen un canvi de control en l'entitat participada, es registren com a operacions patrimonials i no es reconeix cap pèrdua ni guany en el compte de pèrdues i guanys. La diferència entre la contraprestació lliurada o rebuda i la disminució o l'augment dels interessos minoritaris, respectivament, es reconeix en reserves.

La NIIF 10 estableix que, quan es produeix la pèrdua de control d'una entitat dependent, els actius, passius, interessos minoritaris i altres partides que puguin estar reconegudes en ajustos per valoració s'han de donar de baixa del balanç i s'ha de registrar el valor raonable de la contraprestació rebuda així com de qualsevol inversió romanent. La diferència entre ambdós valors es reconeix en el compte de pèrdues i guanys.

Quant a les aportacions no monetàries a entitats controlades conjuntament, l'IASB ha reconegut l'existència d'un conflicte normatiu entre la NIC 27, que estableix que, en cas de pèrdua de control, la participació romanent es valori al seu valor raonable i es registri en el compte de pèrdues i guanys el resultat complet de l'operació, i el paràgraf 48 de la NIC 31, juntament amb la interpretació SIC 13, que, per a transaccions sota el seu abast, únicament permet reconèixer la part del resultat atribuïble a la participació posseïda per la resta de participants en l'entitat controlada conjuntament. El Grup ha optat per aplicar de forma consistent a les transaccions que es trobin dins l'abast d'aquestes normes el que estableix la NIC 27.

L'Annex 1 d'aquesta Memòria facilita informació rellevant sobre aquestes entitats. La informació correspon a les últimes dades disponibles reals o estimades en el moment de redactar aquesta Memòria.

Negocis conjunts

El Grup considera com a negocis conjunts les entitats sobre les quals es tenen acords contractuals de control conjunt, en virtut dels quals les decisions sobre les activitats rellevants les prenen de forma unànime les entitats que comparteixen el control i es té dret als seus actius nets.

Les participacions en negocis conjunts es valoren per aplicació del mètode de la participació, és a dir, per la fracció del net patrimonial que representa la participació de cada entitat en el seu capital una vegada considerats els dividends que se n'han percebut i altres eliminacions patrimonials.

L'Annex 2 d'aquesta Memòria facilita informació rellevant sobre aquestes entitats. La informació correspon a les últimes dades disponibles reals o estimades en el moment de redactar aquesta Memòria.

Entitats associades

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

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

Les participacions en associades es valoren per aplicació del mètode de la participació, és a dir, per la fracció del net patrimonial que representa la participació de cada entitat en el seu capital una vegada considerats els dividends percebuts d'aquestes i altres eliminacions patrimonials. En el cas de transaccions amb una entitat associada, els resultats corresponents s'eliminen en el percentatge de participació del Grup en el seu capital.

L'amortització dels actius intangibles de vida útil definida identificats com a conseqüència de l'elaboració d'un *Purchase price allocation* («PPA») per a l'assignació del preu d'adquisició pagat s'efectua amb càrrec al capítol «Resultats d'entitats valorades pel mètode de la participació» del compte de pèrdues i guanys.

El Grup no ha utilitzat estats financers d'entitats per a les quals s'aplica el mètode de la participació, que es refereixin a una data diferent de la de la societat dominant del Grup.

L'Annex 3 d'aquesta Memòria facilita informació rellevant sobre aquestes entitats. La informació correspon a les últimes dades disponibles reals o estimades en el moment de redactar aquesta Memòria.

Erste Group Bank, AG

La inversió més representativa en què es té influència significativa amb un percentatge inferior al 20 % és a Erste Group Bank AG (Erste, Erste Group Bank o Erste Bank). En aquest cas hi ha un acord de soci preferent entre el principal accionista d'Erste (la Fundació Erste) i CaixaBank que formalitza el caràcter amistós i l'orientació a llarg termini de la inversió, un acord de cooperació empresarial i comercial entre Erste i CaixaBank. De conformitat amb l'acord esmentat, CaixaBank i) té dret a designar dos consellers en el Consell de Vigilància d'Erste; ii) vota en la Junta General d'Accionistes en el mateix sentit que la Fundació Erste pel que fa únicament a l'elecció de membres del Consell de Vigilància i iii) forma part del grup de socis estables del banc austríac, juntament amb un grup de caixes austríaques i algunes de les seves fundacions, i el holding WSW; manté conjuntament una participació d'al voltant del 30 % del capital.

Entitats estructurades

Una entitat estructurada és aquella que ha estat dissenyada de manera que els drets de vot i altres drets similars no siguin el factor primordial a l'hora de decidir el seu control. Per exemple, en el cas en què els drets de vot es refereixin només a tasques

administratives i les activitats rellevants es gestionin a través d'acords contractuals. En qualsevol cas, el Grup utilitza també el percentatge de drets de vot com a indicador a l'efecte de valorar l'existència de control en entitats d'aquesta naturalesa.

En els casos en què el Grup constitueix entitats, o participa d'aquestes entitats, per tal de permetre l'accés als clients a determinades inversions o per transmetre a tercers alguns riscos, s'analitza si hi ha control sobre l'entitat participada i, per tant, si aquesta ha de ser o no objecte de consolidació.

- Entitats estructurades consolidables:

  Per tal de determinar si sobre una entitat estructurada hi ha control, i per tant s'ha de consolidar en el Grup, s'analitzen els drets contractuals existents diferents dels drets de vot. Per fer-ho, es consideren el disseny i el propòsit de cada entitat, així com, entre altres, l'evidència de la capacitat per dirigir activitats rellevants, possible existència de relacions especials o la capacitat per influir en l'import dels rendiments a què està exposat.

  En el cas dels fons de titulització, el Grup té una exposició alta als rendiments variables existents i manté el poder de decisió sobre l'entitat, bé de manera directa o a través d'un agent. La informació relativa a aquests fons, els suports financers atorgats als vehicles i la seva motivació estan detallats a la Nota 28.2.

  Al tancament de l'exercici no hi ha acords de suport financer significatius addicionals a un altre tipus d'entitats estructurades consolidades que les descrites anteriorment.

- Entitats estructurades no consolidables:

  El Grup constitueix vehicles per tal de permetre l'accés als seus clients a determinades inversions o per a la transmissió de riscos o altres finalitats. Atès que sobre aquests vehicles el Grup no manté el control ni compleix els criteris per a la seva consolidació que es defineixen a la NIIF 10, no es consoliden.

Al tancament de l'exercici, el Grup no té interessos ni ha concedit suport financer a entitats estructurades no consolidables que siguin significatius.

Combinacions de negocis

Les normes comptables defineixen les combinacions de negocis com la unió de dues o més entitats en una única entitat o grup d'entitats, en què l'«entitat adquirent» és la que, en la data d'adquisició, assumeix el control d'una altra entitat.

Per a aquelles combinacions de negocis en què el Grup adquireix el control, es determina el cost de la combinació, generalment el valor raonable de la contraprestació transferida. Aquesta contraprestació estarà integrada pels actius lliurats, els passius assumits davant els anteriors propietaris del negoci adquirit i els instruments de capital emesos per l'entitat adquirent.

També s'avalua, en la data d'adquisició, la diferència entre:

i) la suma del valor raonable de la contraprestació transferida, dels interessos minoritaris i de les participacions prèvies mantingudes en l'entitat o el negoci adquirit.

ii) L'import net dels actius identificables adquirits i dels passius assumits, mesurats al seu valor raonable.

La diferència positiva entre i) i ii) es registra a l'epígraf «Actius intangibles – Fons de comerç» del balanç, sempre que no sigui possible l'assignació a elements patrimonials concrets o actius intangibles identificables de l'entitat o negoci adquirit. Si la diferència és negativa, es registra a l'epígraf «Fons de comerç negatiu reconegut en resultats» del compte de pèrdues i guanys.

2.2. Instruments financers

Classificació dels actius financers

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

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

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

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

Cal destacar que la realització de vendes d'actius financers mantinguts a la cartera de cost amortitzat per un canvi d'intenció de l'Entitat com a conseqüència dels efectes de la COVID-19 no es considera com un canvi de model de negoci ni suposa una reclassificació comptable dels títols mantinguts en aquesta cartera, atès que aquests es van classificar correctament en el moment en què es va avaluar el model de negoci, sense que en aquell moment la crisi global provocada per la COVID-19 fos un escenari raonablement possible. Si les vendes fetes i les que s'esperen dur a terme, si escau, durant el període associat a la crisi són significatives en valor o freqüència, i partint de les excepcions que preveu el marc normatiu, considerem que aquestes també serien congruents amb un model de negoci de mantenir els actius financers per obtenir els fluxos d'efectiu contractuals, atès que és evident que les condicions actuals i els motius que originen la necessitat de dur a terme vendes d'actius classificats a la cartera de cost amortitzat són i seran totalment extraordinaris i transitoris i es poden emmarcar en un període de temps identificable.

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

Pel que fa a l'avaluació relativa a si els fluxos d'efectiu d'un instrument són només pagaments de principal i interessos, el Grup fa una sèrie de judicis quan avalua aquest compliment (test SPPI). Els més significatius són els que s'enumeren tot seguit:

- Valor temporal dels diners modificat: per avaluar si el tipus interès d'una operació incorpora alguna contraprestació diferent de la vinculada al transcurs del temps, el Grup considera factors com ara la moneda en què es denomini l'actiu financer i el termini per al qual s'estableix el tipus d'interès. En particular, el Grup fa una anàlisi periòdica per a les operacions que presenten una diferència entre el tenor i la freqüència de revisió, les quals es comparen amb un instrument que no presenta aquesta diferència dins d'un llindar de tolerància.
- Exposició a riscos no relacionats amb un acord bàsic de préstec: es considera si els termes contractuals dels actius financers introdueixen exposició a riscos o volatilitat en els fluxos d'efectiu contractuals que no estarien presents en un acord bàsic de préstec, com ara l'exposició a canvis en els preus de les accions o de primeres matèries cotitzades, casos en què no es considerarien que passen el test SPPI.
- Clàusules que modifiquen el calendari o l'import dels fluxos: el Grup considera l'existència de condicions contractuals en virtut de les quals es pot modificar el calendari o l'import dels fluxos contractuals de l'actiu financer. És el cas de: i) actius les condicions contractuals dels quals permeten l'amortització anticipada total o parcial del principal: ii) actius en què es permet ampliar la seva durada contractualment, o iii) aquells actius per als quals els pagaments d'interessos poden variar en funció d'una variable no financera especificada al contracte. En aquests casos, s'avalua si els fluxos contractuals que es poden generar durant la vida de l'instrument degut a aquesta condició contractual són només pagaments de principal i interessos de l'import de principal pendent, que poden incloure una compensació addicional raonable per la finalització anticipada del contracte.
- Palanquejament: els actius financers amb palanquejament, és a dir, aquells en què la variabilitat dels fluxos contractuals s'incrementa, cosa que fa que no tinguin les característiques econòmiques de l'interès, no poden considerar-se actius financers que compleixin el test SPPI (per exemple, instruments derivats, com els contractes simples d'opció).
- Subordinació i pèrdua del dret de cobrament: el Grup avalua les clàusules contractuals que puguin resultar en una pèrdua dels drets de cobrament sobre els imports de principal i interessos sobre el principal pendent.
- Divisa: en l'anàlisi de si els fluxos contractuals són únicament pagaments del principal i interessos sobre l'import del principal pendent, el Grup té en compte la moneda en què està denominat l'actiu financer per valorar les característiques dels fluxos contractuals, per exemple, en avaluar l'element del valor temporal dels diners a partir de la referència utilitzada per a la fixació del tipus d'interès de l'actiu financer.
- Instruments vinculats contractualment: respecte de les posicions en instruments vinculats contractualment, es fa una anàlisi *look through*, a partir de la qual es considera que els fluxos derivats d'aquest tipus d'actius consisteixen únicament en pagaments de principal i interessos sobre el principal pendent si:

  - les condicions contractuals del tram la classificació del qual s'està avaluant (sense examinar el conjunt subjacent d'instruments financers) donen lloc a fluxos d'efectiu que són únicament pagaments de principal i interessos sobre el principal pendent (per exemple, tipus d'interès del tram no vinculat a índex de primeres matèries);
  - el conjunt subjacent d'instruments financers està compost per instruments que tinguin fluxos contractuals que siguin només pagaments de principal i interessos sobre el principal pendent; i
  - l'exposició al risc de crèdit corresponent al tram és igual o millor que l'exposició al risc de crèdit del conjunt subjacent d'instruments financers (per exemple, la qualificació creditícia del tram la classificació del qual s'està avaluant és igual o millor que la que s'aplicaria a un tram únic format pel conjunt subjacent d'instruments financers). Per tant, si el ràting del tram és igual al del vehicle o superior, es considerarà que compleix aquesta condició.

  El conjunt subjacent al qual es fa referència a l'apartat anterior podrà incloure, a més, instruments que redueixin la variabilitat dels fluxos d'aquest conjunt d'instruments de manera que, quan es combinin amb aquests, donin lloc a fluxos que siguin només pagaments de principal i interessos sobre el principal pendent (per exemple, una opció sostre o sòl de tipus d'interès o un contracte que redueixi el risc de crèdit dels instruments). També pot incloure instruments que permetin alinear els fluxos dels trams amb els fluxos del conjunt d'instruments subjacents per resoldre exclusivament les diferències en el tipus d'interès, la moneda en què es denominin els fluxos (inclosa la inflació) i el calendari de fluxos.
- Actius sense responsabilitat personal (sense recurs): el fet que no existeixi responsabilitat personal respecte d'un actiu financer no implica que aquest actiu s'hagi de considerar un actiu financer No SPPI. En aquestes situacions, el Grup avalua els actius subjacents o els fluxos d'efectiu per determinar si consisteixen únicament en pagaments de principal i interessos sobre el principal pendent, independentment de la naturalesa dels subjacents.
  En particular, en el cas d'operacions de finançament de projectes que es reemborsen exclusivament amb els ingressos dels projectes finançats, el Grup analitza si els fluxos determinats contractualment com a principal i els interessos representen efectivament el pagament de principal i interessos sobre el principal pendent.

- Compensació negativa (clàusules simètriques): determinats instruments incorporen una condició contractual que possibilita que, en cas que es produeixi l'amortització anticipada total o parcial del principal pendent, la part que finalitza el contracte de manera anticipada —bé sigui el deutor o el creditor— pugui rebre una compensació addicional raonable malgrat ser la part que fa aquesta acció. És el cas, per exemple, de les anomenades clàusules simètriques, presents en determinats instruments de finançament a tipus fix, que estipulen que en el moment en què el creditor executi l'opció d'amortitzar anticipadament ha d'existir una compensació per la finalització del contracte de manera anticipada, que resultarà a favor del deutor o del creditor, depenent de com hagin evolucionat els tipus d'interès des del moment en què s'origina el contracte fins a la data en què s'acaba de manera anticipada.
  El fet que un instrument financer incorpori aquest terme contractual, conegut com a compensació negativa, no suposa que l'instrument en qüestió s'hagi de considerar No SPPI. Un instrument financer que en qualsevol cas hagi complert els condicionants per considerar-se com a SPPI *compliant,* excepte pel fet d'incorporar una compensació addicional raonable per la terminació anticipada del contracte (a rebre o a pagar per la part que decideix acabar el contracte anticipadament), serà elegible per valorar-se a cost amortitzat o a valor raonable amb canvis en un altre resultat global, segons determini el model de negoci.

En els casos en què una característica d'un actiu financer no sigui congruent amb un acord bàsic de préstec —és a dir, si hi ha característiques de l'actiu que donen lloc a fluxos contractuals diferents de pagaments del principal i interessos sobre el principal pendent—, el Grup avaluarà la rellevància i la probabilitat d'ocurrència per determinar si aquesta característica o aquest element s'ha de tenir en compte en l'avaluació del test SPPI.

Pel que fa a la rellevància d'una característica d'un actiu financer, la valoració que el Grup fa consisteix a estimar l'impacte que aquesta rellevància pot tenir sobre els fluxos contractuals. L'impacte d'un element no és significatiu quan suposa una variació en els fluxos d'efectiu esperats inferior al 5 %. Aquest llindar de tolerància es determina segons els fluxos contractuals esperats sense descomptar.

Si la característica d'un instrument pot tenir un efecte significatiu sobre els fluxos contractuals, però aquesta característica de fluxos afecta els fluxos contractuals de l'instrument només en el moment en què té lloc un esdeveniment que és extremadament excepcional, altament anòmal i molt improbable que passi, el Grup no tindrà en compte aquesta característica o aquest element a l'hora d'avaluar si els fluxos d'efectiu contractuals de l'instrument són únicament pagaments de principal i interessos sobre el principal pendent.

Classificació dels passius financers

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

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

Reconeixement inicial i valoració

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

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

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

Valoració posterior dels actius financers

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

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

Pel que fa a les compres i vendes convencionals d'instruments de renda fixa i renda variable, aquestes es registren amb caràcter general en la data de liquidació.

Ingressos i despeses dels actius i passius financers

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

Cartera		Reconeixement d'ingressos i despeses
Actius financers	A cost amortitzat	• **Interessos meritats**: en el compte de pèrdues i guanys amb el tipus d'interès efectiu de l'operació sobre l'import en llibres brut de l'operació (excepte en el cas d'actius dubtosos, en què s'aplica sobre el valor net comptable). • **Resta de canvis de valor**: ingrés o despesa quan l'instrument financer sigui baixa del balanç, es reclassifiqui o es produeixin pèrdues per deteriorament de valor o guanys per a la seva recuperació posterior.
	A valor raonable amb canvis en resultats	• **Canvis de valor raonable**: els canvis de valor raonable es registren directament en el compte de pèrdues i guanys, distingint, per als instruments que no siguin derivats, entre la part atribuïble als rendiments meritats de l'instrument, que es registrarà com a interessos o com a dividends segons la seva naturalesa, i la resta, que es registrarà com a resultats d'operacions financeres en la partida que correspongui. • **Interessos meritats**: corresponents als instruments de deute, es calculen aplicant el mètode del tipus d'interès efectiu.
	A valor raonable amb canvis en un altre resultat global (*)	• Interessos o dividends meritats, en el compte de pèrdues i guanys. Els interessos, igual que els actius a cost amortitzat. • Les diferències de canvis en el compte de pèrdues i guanys quan són actius financers monetaris i en un altre resultat global quan es tracti d'actius financers no monetaris. • Els instruments de deute, les pèrdues per deteriorament de valor o els guanys per a recuperació posterior en el compte de pèrdues i guanys. • La resta de canvis de valor es reconeixen en un altre resultat global.
Passius financers	A cost amortitzat	• **Interessos meritats**: en el compte de pèrdues i guanys amb el tipus d'interès efectiu de l'operació sobre l'import en llibres brut de l'operació, excepte en el cas de les emissions Tier1, en què es reconeixen els cupons discrecionals en reserves. • **Resta de canvis de valor**: ingrés o despesa quan l'instrument financer sigui baixa del balanç o es reclassifiqui.
	A valor raonable amb canvis a resultats	• **Canvis de valor raonable**: canvis de valor d'un passiu financer designat a valor raonable amb canvis en resultats, en cas que sigui aplicable, de la forma següent: a) l'import del canvi en el valor raonable del passiu financer atribuïble a canvis en el risc de crèdit propi d'aquest passiu es reconeix en un altre resultat global, que es transferiria directament a una partida de reserves si es produís la baixa d'aquest passiu financer, i b) l'import restant del canvi en el valor raonable del passiu es reconeix en el resultat de l'exercici. • **Interessos meritats**: corresponents als instruments de deute, es calculen aplicant el mètode del tipus d'interès efectiu.

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

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

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

El tipus d'interès efectiu és la taxa que descompta els pagaments o cobraments d'efectiu futurs estimats durant la vida esperada de l'actiu financer o passiu financer respecte al valor en llibres brut d'un actiu financer o al cost amortitzat d'un passiu financer. Per calcular la taxa d'interès efectiva, el Grup estima els fluxos d'efectiu esperats tenint en compte tots els termes contractuals de l'instrument financer, però sense tenir en compte les pèrdues creditícies esperades. El càlcul inclou totes les comissions i punts bàsics d'interès, pagats o rebuts per les parts del contracte, que integrin la taxa d'interès efectiva, els costos de transacció i qualsevol altra prima o descompte. En aquells casos en què els fluxos d'efectiu o la vida restant d'un instrument financer no es poden estimar amb fiabilitat (per exemple, pagaments anticipats), el Grup utilitza els fluxos d'efectiu contractuals durant el període contractual complet de l'instrument financer.

En el cas particular de la tercera sèrie de les operacions de finançament a llarg termini amb objectiu (coneguda com a TLTRO III, vegeu Nota 3.3.3), el Grup considera que cadascuna de les operacions es troba dins l'abast de la NIIF 9 *Instruments financers*, atès que es tracta d'operacions amb un tipus d'interès que no està significativament per sota del mercat. Per a això, el Grup considera en el seu reconeixement inicial si els termes de cada operació en relació amb els preus de mercat per a altres préstecs amb garanties similars disponibles per al Grup i les taxes de bons i altres instruments del mercat monetari rellevants s'aproximen a termes de mercat o estan significativament fora de mercat.

Per a la TLTRO III, el tipus d'interès efectiu determinat en l'exercici 2020 es calcula per a cada operació d'aquesta sèrie i reflecteix l'estimació del Grup en el reconeixement inicial respecte a l'import d'interès final que es cobrarà al seu venciment específic, prenent en consideració hipòtesis específiques de compliment de volums elegibles. Això suposa periodificar per trams el tipus d'interès de cadascuna de les operacions de la TLTRO III. Si hi ha un canvi posterior en aquesta estimació que sorgeixi d'un canvi en l'expectativa del Grup pel que fa al compliment dels llindars d'acompliment creditici, es reflectiria com un recàlcul del cost amortitzat de l'operació (per aplicació del paràgraf B5.4.6 de NIIF 9).

Reclassificacions entre carteres d'instruments financers

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

2.3. Cobertures comptables

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

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

Amb la finalitat de verificar el requisit d'eficàcia:

A Hi ha d'haver una relació econòmica entre la partida coberta i l'instrument de cobertura,

B El risc de crèdit de la contrapart de la partida coberta o de l'instrument de cobertura no ha d'exercir un efecte dominant sobre els canvis de valor resultants d'aquesta relació econòmica, i

C S'ha de complir la ràtio de cobertura de la relació de cobertura comptable, entesa com la quantitat de partida coberta entre la quantitat d'instrument de cobertura, ha de ser la mateixa que la ràtio de cobertura que s'usi a l'efecte de gestió.

Cobertures de valor raonable

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

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

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

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

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

Cobertures de fluxos d'efectiu

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

L'import dels ajustos sobre l'element de cobertura es registra al capítol «Un altre resultat global acumulat – Elements que es poden reclassificar en resultats – Derivats de cobertura. Reserves de cobertura de fluxos d'efectiu [part eficaç]», on es mantindran fins que la transacció coberta es produeixi, moment en què es registrarà al capítol «Guanys o pèrdues resultants de la comptabilitat de cobertures (net)» del compte de pèrdues i guanys de forma simètrica als fluxos d'efectiu coberts, llevat que es prevegi que no es farà la transacció. En aquest cas, es registrarà immediatament. Els elements coberts es registren d'acord amb els criteris explicats a la Nota 2.2, sense cap modificació pel fet de ser considerats instruments coberts.

2.4. Compensació d'actius i passius financers

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

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

A continuació es presenta el detall de les operacions compensades:

COMPENSACIÓ D'ACTIUS I PASSIUS

(Milions d'euros)

	31-12-2020			31-12-2019			31-12-2018		
	IMPORT BRUT RECONEGUT (A)	IMPORT COMPENSAT (B)	IMPORT NET EN BALANÇ (C=A-B)	IMPORT BRUT RECONEGUT (A)	IMPORT COMPENSAT (B)	IMPORT NET EN BALANÇ (C=A-B)	IMPORT BRUT RECONEGUT (A)	IMPORT COMPENSAT (B)	IMPORT NET EN BALANÇ (C=B-A)
ACTIU									
AF mantinguts per negociar - derivats	10.323	5.022	5.301	10.382	4.188	6.194	8.707		8.707
AF a cost amortitzat – Préstecs i bestretes	248.137	5.298	242.839	231.247	3.934	227.313	226.944	1.422	225.522
Del qual: Col·laterals	2.779	2.779		2.372	2.372				
Del qual: Adquisició temporal d'actius*	2.045	2.045		990	990		1.012	1.012	
Del qual: Operativa de *tax lease*	474	474		572	572		410	410	
Derivats – Comptabilitat de cobertures	2.382	1.867	515	2.133		2.133	2.056		2.056
PASSIU									
PF mantinguts per negociar – Derivats	9.374	9.223	151	9.882	8.015	1.867	8.616		8.616
PF a cost amortitzat	345.074	2.671	342.403	284.082	107	283.975	283.882	1.422	282.460
Del qual: Altres passius financers	152	152			(1.455)	1.455			
Del qual: Cessió temporal d'actius	2.045	2.045		990	990		2.595	1.012	1.583
Del qual: Operativa de *tax lease*	474	474		572	572		410	410	
Derivats – Comptabilitat de cobertures	574	337	237	515		515	793		793

AF: Actius financers; PF: Passius financers

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

2.5. Baixa d'instruments financers

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

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

- Si es transfereixen de manera substancial a tercers els riscos i avantatges inherents a la propietat de l'actiu financer (en cas, entre altres, de vendes incondicionals, vendes amb pacte de recompra pel seu valor raonable en la data de recompra, vendes d'actius financers amb una opció de compra adquirida o de venda emesa profundament fora de diner i en les titulitzacions d'actius en què el cedent no reté finançaments subordinats ni concedeix cap tipus de millora creditícia als nous titulars), aquest es dona de baixa del balanç i es reconeix simultàniament qualsevol dret o obligació retingut o sorgit com a conseqüència de la transferència.
- Si es retenen substancialment els riscos i avantatges inherents a la propietat de l'actiu financer transferit (en cas, entre altres, de vendes d'actius financers amb pacte de recompra per un preu fix o pel preu de venda més la rendibilitat habitual d'un prestador, contractes de préstec de valors en què el prestatari té l'obligació de tornar aquests o similars) no es dona de baixa del balanç i es continua valorant amb els mateixos criteris utilitzats abans de la transferència i es reconeix comptablement:
  - Un passiu financer associat per un import igual al de la contraprestació rebuda, que es valora posteriorment al seu cost amortitzat, llevat que compleixi els requisits per classificar-lo com a altres passius a valor raonable amb canvis a pèrdues i guanys.

- Els ingressos de l'actiu financer transferit, però no donat de baixa, i les despeses del nou passiu financer, sense compensar.

- Si ni es transfereixen ni es retenen substancialment els riscos i avantatges inherents a la propietat de l'actiu financer transferit (en cas, entre altres, de vendes d'actius financers amb opció de compra adquirida o de venda emesa no profundament dins ni fora de diner, titulitzacions en què el cedent assumeix finançament subordinat o un altre tipus de millores creditícies per una part de l'actiu transferit), es distingeix entre:
  - Si l'entitat cedent no reté el control de l'actiu financer transferit, es dona de baixa del balanç i es reconeix qualsevol dret o obligació retingut o sorgit com a conseqüència de la transferència.
  - Si l'entitat cedent reté el control de l'actiu financer transferit, el continua reconeixent en el balanç per un import igual a la seva exposició als canvis de valor que pugui experimentar i reconeix un passiu associat a l'actiu financer transferit. L'import net de l'actiu transferit i el passiu associat és el cost amortitzat dels drets i obligacions retinguts, si l'actiu es mesura pel cost amortitzat, o el valor raonable dels drets i obligacions retinguts, si l'actiu transferit es mesura pel seu valor raonable.

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

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

2.6. Garanties financeres

Garanties financeres concedides

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

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

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

En el moment del seu registre inicial, el Grup comptabilitza les garanties financeres prestades en el passiu del balanç pel seu valor raonable, el qual, amb caràcter general, equival al valor actual de les comissions i rendiments que es percebran per aquests contractes durant la seva durada, tenint com a contrapartida l'import de les comissions i rendiments assimilats cobrats a l'inici de les operacions i un crèdit en l'actiu del balanç pel valor actual de les comissions i rendiments pendents de cobrament.

Les carteres de garanties financeres i contractes de garantia, independentment del titular, la instrumentació o altres circumstàncies, s'analitzen periòdicament per determinar el risc de crèdit al qual estan exposades i, si escau, estimar l'import de les provisions que es constituiran. En aquest procés s'apliquen criteris similars als que s'estableixen per quantificar les pèrdues per deteriorament d'instruments de deute valorats al seu cost amortitzat, que es comenten a la Nota 23 següent, excepte en el cas dels avals tècnics, als quals se'ls apliquen els criteris continguts a la Nota 2.20.

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

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

Garanties financeres rebudes

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

2.7. Deteriorament del valor dels actius financers

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

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

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

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

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

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

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

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

   Entre els fluxos d'efectiu que es tenen en compte s'inclouen els procedents de la venda de garanties reals rebudes, tenint en compte els fluxos que s'obtindrien de la seva venda, menys l'import dels costos necessaris per a la seva obtenció, manteniment i posterior venda, o altres millores creditícies que formin part integrant de les condicions contractuals, com les garanties financeres rebudes. Així mateix, en mesurar les pèrdues esperades, l'Entitat també té en compte els possibles ingressos derivats d'escenaris previstos de la venda d'instruments financers.

   En aquells casos en què l'estratègia en vigor del Grup per a la reducció dels actius problemàtics prevegi escenaris de venda de préstecs i uns altres comptes a cobrar que han experimentat un increment en el seu risc de crèdit (exposició classificada en *Stage* 3), el Grup manté qualsevol actiu afectat per aquesta estratègia sota el model de negoci de mantenir els actius per percebre els seus fluxos de caixa contractuals, per la qual cosa es valoren i classifiquen dins la cartera d'«Actius financers a cost amortitzat» sempre que els seus fluxos siguin només pagaments de principal i interessos. Així mateix, mentre romangui la voluntat de venda, la provisió corresponent per risc de crèdit té en consideració el preu a rebre d'un tercer.

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

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

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

	Deteriorament observat de risc de crèdit des del seu reconeixement inicial			
Categoria de risc de crèdit	Risc normal **Stage 1**	Risc normal en vigilància especial **Stage 2**	Risc dubtós **Stage 3**	Risc fallit
Criteris de classificació i de traspàs	Operacions per a les quals el seu risc de crèdit no ha augmentat significativament des del seu reconeixement inicial.	Operacions per a les quals el risc de crèdit ha augmentat de manera significativa (SICR) però no presenten esdeveniments d'incompliment.	Operacions deteriorament o creditici. Esdeveniment d'incompliment: quan hi ha imports vençuts amb més de 90 dies d'antiguitat.	Operacions per a les quals no es tinguin expectatives raonables de recuperació.
Càlcul de la cobertura de deteriorament	Pèrdues creditícies esperades en dotze mesos.	Pèrdues creditícies esperades en la vida de l'operació.		Reconeixement en resultats de pèrdues per l'import en llibres de l'operació i baixa total de l'actiu.
Càlcul i reconeixement d'interessos	Es calculen aplicant el tipus d'interès efectiu a l'import en llibres brut de l'operació.		Es calculen aplicant el tipus d'interès efectiu al cost amortitzat (ajustat per les correccions de valor per deteriorament).	No es reconeixen en el compte de resultats.
Operacions incloses	Reconeixement inicial dels instruments financers.	Operacions incloses en un acord de sostenibilitat que no han completat el període de prova. Operacions d'acreditats en concurs de creditors en què no sigui procedent la seva classificació com a riscos dubtosos o fallits. Operacions refinançades o reestructurades que no sigui procedent classificar com a dubtoses i encara estan en període de prova. Operacions amb imports vençuts amb més de **30 dies** d'antiguitat. Operacions en què mitjançant indicadors/ *triggers* de mercat es pugui determinar que s'ha produït un increment significatiu de risc.	**Dubtós per raons de morositat:** operacions amb imports vençuts d'antiguitat superior a **90 dies.** Operacions en què tots els seus titulars són arrossegadors (criteri de risc persona). **Dubtós per raons diferents de morositat:** • Operacions que presenten dubtes raonables sobre el seu reemborsament total contractual. • Operacions amb saldos reclamats judicialment. • Operacions en què s'ha iniciat el procés d'execució de la garantia real. • Operacions i garanties dels titulars en concurs de creditors sense petició de liquidació. • Operacions refinançades a les quals correspongui la seva classificació en dubtós. • Les operacions comprades / originades amb deteriorament creditici.	Operacions de remota recuperació. Baixes parcials d'operacions sense que es produeixi l'extinció dels drets (fallits parcials). Operacions dubtoses per raó de morositat quan tinguin una antiguitat en la categoria superior a 4 anys quan l'import no cobert amb garanties eficaces s'hagi mantingut amb una cobertura per risc de crèdit del 100% durant més de 2 anys (llevat de quan hi hagi garanties reals eficaces que cobreixin almenys el 10% de l'import brut). Operacions amb tots els titulars declarats en concurs de creditors en fase de liquidació (llevat que tinguin garanties reals eficaces que cobreixin almenys el 10% de l'import brut).

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

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

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

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

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

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

2.8. Operacions de refinançament o reestructuració

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

Aquestes operacions es podran materialitzar a través de:

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

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

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

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

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

Com a norma general, les operacions refinançades o reestructurades i les noves operacions efectuades per al seu refinançament es classifiquen en la categoria de risc normal en vigilància especial. Tanmateix, tenint en compte les característiques concretes de l'operació, es classifiquen en risc dubtós quan compleixen els criteris generals per classificar com a tals els instruments de deute i, en particular, i) operacions sustentades en un pla de negoci inadequat, ii) operacions que incloguin clàusules contractuals que dilatin el reemborsament, com ara períodes de carència superiors a 24 mesos, iii) operacions que presentin imports donats de baixa del balanç per estimar-se irrecuperables que superin les cobertures que resultin d'aplicar els percentatges establerts per a risc normal en vigilància especial i iv) quan les mesures pertinents de reestructuració o refinançament puguin resultar en una reducció de l'obligació financera superior a l'1 % del valor actual net dels fluxos d'efectiu esperats. Addicionalment, s'han ajustat els criteris de sortida de dubtós, de manera que les operacions refinançades no puguin migrar a *stage* 2 fins que portin 12 mesos amortitzant.

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

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

  L'existència de clàusules contractuals que dilatin el reemborsament, com ara períodes de carència per al principal, implica que l'operació romangui identificada com a risc normal en vigilància especial fins que es compleixin tots els criteris.
- Que el titular no tingui cap altra operació amb imports vençuts més de 30 dies al final del període.

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

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

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

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

D'altra banda, en relació amb el tractament comptable de les moratòries sorgides en suport de la COVID-19, tant legislatives com sectorials, el Grup considera que suposen un canvi qualitatiu rellevant que dona lloc a una modificació contractual, però no a un reconeixement de l'instrument financer afectat (vegeu Nota 3.4.1 Risc de crèdit – Impacte COVID-19).

2.9. Operacions en moneda estrangera

La moneda funcional i la moneda de presentació del Grup és l'euro. Els saldos i les transaccions denominades en monedes diferents de l'euro són denominats en moneda estrangera.

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

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

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

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

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

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

2.10. Reconeixement d'ingressos i despeses

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

	Característiques		Reconeixement
Ingressos i despeses per interessos, dividends i conceptes assimilats	**Ingressos i despeses per interessos i conceptes assimilats**		En funció del seu període de meritació, per aplicació del mètode del tipus d'interès efectiu i independentment del flux monetari o financer que se'n deriva, segons el que s'ha descrit anteriorment.
	Dividends percebuts		Com a ingrés en el moment en què neix el dret a percebre'ls, que és el de l'anunci oficial de pagament de dividend per part de l'òrgan adequat de la societat.
Comissions cobrades/pagades*	**Comissions creditícies** Formen part integral del rendiment o cost efectiu d'una operació de finançament. Es perceben per endavant.	Comissions rebudes per la creació o adquisició d'operacions de finançament que no es valorin a valor raonable amb canvis en pèrdues i guanys (p. ex.: retribucions per activitats com l'avaluació de la situació financera del prestatari, l'avaluació i registre de garanties diverses, la negociació de condicions d'operacions, la preparació i tractament de documentació i tancament de la transacció).	Es difereixen i es reconeixen durant la vida de l'operació com a ajust al rendiment o cost efectiu de l'operació.
		Comissions pactades com a compensació pel compromís de concessió de finançament quan aquest compromís no es valora al valor raonable amb canvis en pèrdues i guanys i és probable que el Grup formalitzi un acord de préstec específic.	Es difereixen i s'imputen durant la vida esperada del finançament com un ajust al rendiment o cost efectiu de l'operació. Si el compromís expira sense que l'entitat efectuï el préstec, la comissió es reconeix com un ingrés en el moment de l'expiració.
		Comissions pagades en l'emissió de passius financers valorats a cost amortitzat.	S'inclouen juntament amb els costos directes relacionats existents en l'import en llibres del passiu financer, i s'imputen com un ajust al cost efectiu de l'operació.
	Comissions no creditícies Són les derivades de les prestacions de serveis financers diferents de les operacions de finançament.	Relacionades amb l'execució d'un servei ofert al llarg del temps (p. ex.: comissions per administració de comptes i les comissions percebudes per endavant d'emissió o renovació de targetes de crèdit).	Es registren al llarg del temps, i mesuren l'avenç cap al compliment complet de l'obligació d'execució.
		Relacionades amb la prestació d'un servei que s'executa en un moment concret (p. ex.: subscripció de valors, canvi de moneda, assessorament o sindicació de préstecs).	Es registren en el compte de pèrdues i guanys en el moment del seu cobrament.
Altres ingressos i despeses no financers	Altres ingressos de les activitats ordinàries:		• Com a criteri general, es reconeixen a mesura que es produeix l'entrega dels béns o la prestació dels serveis compromesos contractualment amb els clients. Es reconeix com a ingressos durant la vida del contracte l'import de la contraprestació a la qual espera tenir dret a canvi d'aquests béns o serveis. • Si es rep o es té dret a rebre una contraprestació sense que s'hagi produït la transferència dels béns o serveis, es reconeix un passiu que roman en el balanç fins que s'imputi al compte de pèrdues i guanys. • El Grup pot transferir el control al llarg del temps o en un moment concret (vegeu les etapes en el quadre següent).

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

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

En particular, el Grup segueix les etapes següents:

Fase 1	Identificació del contracte (o contractes) amb el client i de l'obligació o obligacions derivades de l'execució del contracte.	El Grup avalua els béns o serveis compromesos i identifica com una obligació d'execució cada compromís de transferir al client: • un bé, un servei o un grup de béns o serveis diferenciats, o • una sèrie de béns o serveis diferenciats que siguin pràcticament iguals i que s'ajustin al mateix patró de transferència al client.
Fase 2	Determinació del preu de la transacció.	Es determina com l'import de la contraprestació a la qual espera tenir dret a canvi de lliurar els béns o prestar els serveis, sense incloure imports cobrats a compte de tercers, com impostos indirectes, ni considerar possibles cancel·lacions, renovacions i modificacions del contracte. El preu de la transacció pot consistir en imports fixos, variables o ambdós, i pot variar en funció de descomptes, bonificacions, rebaixes o altres elements similars. Així mateix, el preu serà variable quan el dret al seu cobrament depengui de l'ocurrència o no d'un succés futur. Per arribar al preu de la transacció serà necessari deduir descomptes, bonificacions o rebaixes comercials. En cas que aquest preu inclogui una contraprestació variable, el Grup estima inicialment l'import de la contraprestació a la qual tindrà dret, bé com un valor esperat, o bé com l'import en l'escenari més probable. Aquest import s'inclou, totalment o parcialment, en el preu de la transacció només en la mesura en què sigui altament probable que s'hagi de produir una reversió significativa de l'import dels ingressos acumulats reconeguts pel contracte. Al final de cada període, el Grup actualitza l'estimació del preu de la transacció per representar fidelment les circumstàncies existents en aquest moment. Per determinar el preu de la transacció, el Grup ajusta l'import de la contraprestació per tenir en compte el valor temporal dels diners quan el calendari de pagaments acordat proporcioni al client o a l'entitat un benefici significatiu de finançament. El tipus de descompte utilitzat és el que s'utilitzaria en una transacció de finançament independent entre l'entitat i el seu client al començament del contracte. Aquest tipus de descompte no és objecte d'actualització posterior. No obstant això, el Grup no actualitza l'import de la contraprestació si al començament del contracte és previsible que el venciment sigui igual o inferior a un any.
Fase 3	Assignació del preu de la transacció entre les obligacions d'execució.	El Grup distribueix el preu de la transacció de manera que a cada obligació d'execució identificada en el contracte se li assigna un import que representi la contraprestació que obtindrà a canvi de transferir al client el bé o servei comprom ès en aquesta obligació d'execució. Aquesta assignació es fa sobre la base dels corresponents preus de venda independents dels béns i serveis objecte de cada obligació d'execució. La millor evidència dels preus de venda independents és el seu preu observable, si aquests béns o serveis es venen de forma separada en circumstàncies similars. El Grup assigna a les diferents obligacions d'execució del contracte qualsevol canvi posterior en l'estimació del preu de la transacció sobre la mateixa base que al començament del contracte.
Fase 4	Reconeixement de l'ingrés a mesura que l'entitat compleix les seves obligacions.	El Grup reconeix com a ingressos l'import del preu de la transacció assignat a una obligació d'execució, a mesura que satisfaci aquesta obligació mitjançant la transferència al client del bé o servei comprom ès.

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

D'acord amb el marc comptable aplicable al Grup, s'activen tots aquells costos incrementals de l'obtenció i/o el compliment d'un contracte sempre que:

- els costos estiguin directament relacionats amb un contracte o amb un contracte esperat que l'entitat pot identificar de forma específica (per exemple, els costos relacionats amb serveis que s'oferiran arran de la renovació d'un contracte existent o els costos de disseny d'un actiu que es transferirà en virtut d'un contracte específic que encara no s'ha aprovat);
- els costos generin o millorin recursos de l'entitat que s'utilitzaran per satisfer (o per continuar satisfent) obligacions d'execució en el futur; i
- s'esperi recuperar els costos.

El Grup imputa al compte de pèrdues i guanys aquests costos activats en funció de la durada del contracte marc o les operacions que donen origen als costos i, a més, almenys amb una periodicitat semestral, duu a terme un test de deteriorament per avaluar en quina mesura els beneficis futurs generats per aquests contractes suporten els costos activats. Si els costos superessin el valor actual dels beneficis futurs, es procediria a deteriorar aquests actius en la proporció pertinent.

2.11. Patrimonis gestionats

Les institucions d'inversió col·lectiva i fons de pensions gestionats per societats del Grup no es registren en el balanç del Grup, ja que els seus patrimonis són propietat de tercers. Les comissions meritades en l'exercici per aquesta activitat es registren al capítol «Ingressos per comissions» del compte de pèrdues i guanys, basant-se en la prestació del servei que fa l'Entitat.

2.12. Beneficis als empleats

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

Beneficis als empleats a curt termini

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

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

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

Remuneracions a empleats basades en instruments de patrimoni

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

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

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

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

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

Beneficis postocupació

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

Plans d'aportació definida

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

Plans de prestació definida

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

Es consideren actius del pla els següents:

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

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

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

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

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

En el procés de consolidació s'incorporen els actius i passius de les entitats dependents que inclouen les provisions matemàtiques de les pòlisses contractades directament per CaixaBank, per la qual cosa en el procés de consolidació es minora el capítol «Passius afectes al negoci assegurador» i queden recollides les inversions en els instruments financers que es troben afectes a les pòlisses.

Els beneficis postocupació es reconeixen de la manera següent:

- El cost dels serveis es reconeix en el compte de pèrdues i guanys i inclou els components següents:
  - El cost dels serveis del període corrent, entès com l'increment del valor actual de les obligacions que s'originen com a conseqüència dels serveis prestats en l'exercici pels empleats, es reconeix a l'epígraf «Despeses d'administració – Despeses de personal».
  - El cost dels serveis passats, que té l'origen en modificacions introduïdes en els beneficis postocupació ja existents o en la introducció de noves prestacions, així com el cost de reduccions, es reconeix al capítol «Previsions o reversió de previsions».
  - Qualsevol guany o pèrdua que sorgeixi d'una liquidació del pla es registra al capítol «Provisions o reversió de provisions».
- L'interès net sobre el passiu/(actiu) net de beneficis postocupació de prestació definida, entès com el canvi durant l'exercici en el passiu/(actiu) net per prestacions definides que sorgeix pel transcurs del temps, es reconeix al capítol «Despeses per interessos» o al capítol «Ingressos per interessos», en el cas de resultar un ingrés, del compte de pèrdues i guanys.

- La revaluació del passiu/(actiu) net per beneficis postocupació de prestació definida es reconeix al capítol «Un altre resultat global acumulat» del balanç. Inclou:
  - Les pèrdues i guanys actuarials generats en l'exercici que tenen l'origen en les diferències entre hipòtesis actuarials prèvies i la realitat, i en els canvis en les hipòtesis actuarials utilitzades.
  - El rendiment dels actius afectes al pla, excloses les quantitats incloses en l'interès net sobre el passiu/(actiu) per beneficis postocupació de prestació definida.
  - Qualsevol canvi en els efectes del límit de l'actiu, excloses les quantitats incloses en l'interès net sobre el passiu/(actiu) per beneficis postocupació de prestació definida.

Altres beneficis als empleats a llarg termini

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

Beneficis per finalització

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

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

En el cas de pagaments a més de 12 mesos, es fa el mateix tractament que per als altres beneficis als empleats a llarg termini.

2.13. Impost sobre beneficis

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

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

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

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

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

Cal indicar que els passius per impostos diferits sorgits per diferències temporànies associades a inversions en entitats dependents, participacions en negocis conjunts o entitats associades no es reconeixen quan el Grup controla el moment de reversió de la diferència temporània i, a més, és probable que aquesta no reverteixi.

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

2.14. Actius tangibles

Immobilitzat material d'ús propi

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

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

Inversions immobiliàries

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

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

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

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

VIDA ÚTIL D'ACTIUS TANGIBLES

(Anys)

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

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

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

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

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

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

2.15. Actius intangibles

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

Fons de comerç

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

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

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

El fons de comerç es registra a l'epígraf «Actiu intangible – Fons de comerç» i no s'amortitza.

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

Altres actius intangibles

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

Són de vida útil indefinida quan, sobre la base de les anàlisis efectuades de tots els factors rellevants, es conclou que no hi ha un límit previsible del període durant el qual s'espera que generin fluxos d'efectiu nets a favor del Grup i de vida útil definida per a la resta de casos.

Els actius intangibles de vida útil indefinida no s'amortitzen. No obstant això, amb motiu de cada tancament comptable, o sempre que hi hagi indicis de deteriorament, es revisen les vides útils romanents per tal d'assegurar que aquestes continuen sent indefinides o, en cas contrari, procedir en conseqüència.

Els actius intangibles amb vida útil definida s'amortitzen en funció d'aquesta, aplicant-hi criteris similars als adoptats per a l'amortització dels actius tangibles.

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

Software

El software es reconeix com a actiu intangible quan, entre altres requisits, es compleix que es té la capacitat per utilitzar-lo o vendre'l i, a més, és identificable i es pot demostrar la seva capacitat de generar beneficis econòmics en el futur.

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

Gairebé tot el software registrat en aquest capítol del balanç ha estat desenvolupat per tercers i s'amortitza amb una vida útil d'entre quatre i quinze anys.

2.16. Existències

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

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

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

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

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

2.17. Actius i passius mantinguts per a la venda

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

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

El Grup té centralitzats gairebé tots els actius immobiliaris adquirits o adjudicats en pagament de deutes a la seva filial BuildingCenter, SAU, amb l'objectiu d'optimitzar-ne la gestió.

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

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

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

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

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

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

2.18. Arrendaments

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

Determinació si el contracte constitueix o conté arrendament (*)

A l'inici o quan es modifiquen les condicions del contracte



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

Comptabilització com arrendador

Segons el fons econòmic de l'operació, independentment de la seva forma jurídica

	Arrendaments financers	Arrendaments operatius
	• Operacions en què, substancialment, tots els riscos i avantatges que recauen sobre el bé objecte de l'arrendament **es transfereixen a l'arrendatari**.	• Operacions en què, substancialment, tots els riscos i avantatges que recauen sobre el bé objecte de l'arrendament, i també la seva propietat, **es mantenen per a l'arrendador**.
	• Es registren com un **finançament prestat** en el capítol «Actius financers a cost amortitzat» del balanç per la suma del valor actualitzat dels cobraments a rebre de l'arrendatari durant el termini de l'arrendament i qualsevol valor residual no garantit que correspongui a l'arrendador. • Inclouen tant els cobraments fixos (menys els pagaments realitzats a l'arrendatari) com els cobraments variables determinats amb referència a un índex o tipus, així com el preu d'exercici de l'opció de compra, si es té la certesa raonable que serà exercida per l'arrendatari i les penalitzacions per rescissió per l'arrendatari, si el termini de l'arrendament reflecteix l'exercici de l'opció de rescindir.	• El cost d'adquisició dels béns arrendats figura registrat en l'epígraf **«Actius tangibles» del balanç**.
	• Els ingressos financers obtinguts com arrendador es registren en el compte de pèrdues i guanys a l'epígraf **«Ingressos per interessos»**.	• S'**amortitzen** amb els mateixos criteris que per a la resta d'actius tangibles d'ús propi. • Els ingressos es reconeixen al capítol **«Altres ingressos d'explotació»** del compte de pèrdues i guanys.

Comptabilització com arrendatari

Termini del contracte

- **Contractes de durada determinada amb o sense opció de cancel·lació** anticipada a favor de l'Entitat sense permís de l'altra part (amb només una indemnització no significativa): en general, el termini d'arrendament coincideix amb la durada inicial establerta.
- **Contractes de durada determinada amb opció de renovació** per part de l'Entitat, sense permís de l'altra part: s'ha estimat que s'exercirà aquesta opció entenent que existeixen incentius econòmics i considerant igualment la pràctica passada de l'Entitat.
- El termini de determinats contractes d'arrendament es pot veure afectat com a conseqüència dels possibles plans de reestructuració que emprengui l'Entitat.

Registre comptable

		En data de començament del contracte	Posteriorment
Contractes amb un termini superior a 12 mesos o en què l'actiu subjacent no sigui d'escàs valor (fixat en 6.000 euros)	Passiu per arrendament («Altres passius financers»)	Es valora pel valor actual dels pagaments per arrendament que no estiguin abonats en aquesta data, utilitzant com a tipus de descompte el tipus d'interès que l'arrendatari hauria de pagar per prendre prestat, amb un termini i una garantia similars, els fons necessaris per obtenir un bé de valor semblant a l'actiu per dret d'ús en un entorn econòmic semblant, denominat «tipus de finançament addicional»*.	Es valora a cost amortitzat utilitzant el mètode del tipus d'interès efectiu i es reavalua (amb el corresponent ajust en l'actiu per dret d'ús relacionat) quan hi ha un canvi en els pagaments per arrendament futurs en cas de renegociació, canvis d'un índex o tipus o en el cas d'una nova avaluació de les opcions del contracte.
	Actiu per dret d'ús («Actius tangibles - terrenys i edificis»)	Es valora al cost i inclou l'import de la valoració inicial del passiu per arrendament, els pagaments efectuats en la data de començament o abans d'aquesta data, els costos directes inicials, de desmantellament o rehabilitació quan existeixi obligació de suportar-los.	S'amortitza de manera lineal i està subjecte a qualsevol pèrdua per deteriorament, si n'hi hagués, d'acord amb el tractament establert per a la resta d'actius tangibles i intangibles. En particular, els actius per dret d'ús s'inclouen dins el test de deteriorament de la UGE bancària juntament amb els corresponents passius per arrendament.
Resta de contractes		Es comptabilitzen com a arrendament operatiu.	

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

Transaccions de venda amb arrendament posterior

- Quan el **Grup** actua com **venedor-arrendatari:**
  - **Si el Grup no reté el control del bé:**
    - Dona de baixa l'actiu venut.
    - Valora l'actiu per dret d'ús que es deriva de l'arrendament posterior per un import igual a la part de l'import en llibres previ de l'actiu arrendat que es correspon amb la proporció que representa el dret d'ús retingut sobre el valor de l'actiu venut.
    - Es reconeix un passiu per arrendament.
  - **Si el Grup reté el control del bé:**
    - No dona de baixa l'actiu venut.
    - Reconeix un passiu financer per l'import de la contraprestació rebuda.
- Els **resultats generats en l'operació** es reconeixen immediatament en el compte de pèrdues i guanys si es determina que ha existit una venda (només per l'import del guany o pèrdua relativa als drets sobre el bé transferits), de manera que el comprador-arrendador adquireix el control del bé.
- El Grup té establert un procediment per fer un seguiment prospectiu de l'operació, i presta especial atenció a l'evolució en el mercat dels preus de lloguer d'oficines en comparació amb les rendes fixades contractualment i a la situació dels actius venuts.

2.19. Actius contingents

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

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

2.20. Provisions i passius contingents

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

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

Les provisions, que es quantifiquen tenint en consideració la millor informació disponible sobre les conseqüències del succés de què deriven i es recalculen amb motiu de cada tancament comptable, s'utilitzen per afrontar les obligacions específiques per a les quals es van reconèixer originàriament. Se'n fa la reversió, total o parcial, quan aquestes obligacions deixen d'existir o disminueixen.

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

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

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

2.21. Operacions d'assegurances

Instruments financers

Les companyies asseguradores del Grup (VidaCaixa i BPI Vida y Pensiones) s'han acollit a l'exempció temporal d'aplicació de la NIIF 9, per la qual cosa els seus instruments financers es presenten segons els criteris de presentació i valoració de la NIC 39 a l'epígraf «Actius afectes al negoci assegurador» del balanç adjunt (vegeu Notes 1 i 17).

Classificació dels actius i passius financers

Els actius financers es presenten en el balanç, agrupats dins l'apartat «Actius afectes al negoci assegurador» en les diferents categories en què es classifiquen a l'efecte de la seva gestió i valoració, i que es descriuen a continuació:

- «Actius i passius financers mantinguts per negociar»: aquesta cartera està integrada principalment pels actius i passius financers adquirits o emesos amb la intenció de dur-los a terme a curt termini o que formen part d'una cartera d'instruments financers, identificats i gestionats conjuntament, per a la qual hi ha evidència d'actuacions recents dirigides a obtenir guanys a curt termini. També es consideren passius financers mantinguts per negociar les posicions curtes de valors com a conseqüència de vendes d'actius adquirits temporalment amb pacte de retrocessió no opcional o de valors rebuts en préstec. Finalment, es consideren com a actius o passius financers mantinguts per negociar els derivats actius i passius que no compleixen la definició de contracte de garantia financera ni han estat designats com a instruments de cobertura.

- «Actius i passius financers designats a valor raonable amb canvis en resultats»: s'inclouen, si escau, aquells instruments financers designats en el seu reconeixement inicial, com per exemple els actius o passius financers híbrids que han de valorar-se íntegrament pel seu valor raonable o amb derivats financers per reduir l'exposició a variacions en el valor raonable, o es gestionen conjuntament amb passius financers i derivats per tal de reduir l'exposició global al risc de tipus d'interès. En general, en aquesta categoria s'hi inclouen tots aquells actius o passius financers que, en ser-hi classificats, s'eliminen o es redueixen significativament incoherències en el seu reconeixement o valoració (asimetries comptables). Els instruments financers d'aquesta categoria hauran d'estar sotmesos, permanentment, a un sistema de mesurament, gestió i control de riscos i resultats, integrat i consistent, que permeti comprovar que el risc es redueix efectivament. Els actius i els passius financers només es poden incloure en aquesta cartera en la data d'adquisició o quan s'originen.
- «Actius financers disponibles per a la venda»: està integrada pels valors representatius de deute i instruments de patrimoni que no s'han classificat en altres categories.
- «Préstecs i partides a cobrar»: inclou el finançament atorgat a tercers amb origen en les activitats típiques de crèdit i préstec fetes per aquestes filials, els deutes contrets amb aquestes per part dels assegurats i pels valors representatius de deute que no disposen d'un preu cotitzat en un mercat actiu.

Valoració dels actius financers

Tots els instruments financers es registren inicialment pel seu valor raonable, que, si no hi ha evidència en contra, és el preu de la transacció.

Posteriorment, en una data determinada, el valor raonable d'un instrument financer correspon a l'import pel qual podria ser lliurat, si es tracta d'un actiu, o liquidat, si es tracta d'un passiu, en una transacció efectuada entre parts interessades, informades en la matèria, que actuïn en condicions d'independència mútua. La referència més objectiva del valor raonable d'un instrument financer és el preu que se'n pagaria en un mercat actiu, transparent i profund, per la qual cosa s'agafa el preu de cotització o preu de mercat.

Quan no hi hagi preu de mercat, per estimar-ne el valor raonable es recorre al preu de transaccions recents d'instruments anàlegs i, en cas que no n'hi hagi, a models de valoració suficientment contrastats i reconeguts per la comunitat financera internacional, considerant les característiques específiques de l'instrument que s'ha de valorar i, molt especialment, els diferents tipus de risc associat a aquest.

Excepte en els derivats de negociació, totes les variacions en el valor dels instruments financers per raó de la meritació d'interessos i conceptes assimilats es registren en el compte de pèrdues i guanys de l'exercici en què es va produir la meritació. Els dividends percebuts d'altres societats es registren en el compte de pèrdues i guanys de l'exercici en què neix el dret a percebre'ls.

Les variacions en les valoracions que es produeixin després del registre inicial per causes diferents de les esmentades en el paràgraf anterior es tracten com es descriu a continuació, en funció dels tipus dels actius i passius financers:

- Els instruments financers inclosos en «Actius financers mantinguts per negociar», «Actius financers designats a valor raonable amb canvis en resultats», «Passius financers mantinguts per negociar» i «Passius financers designats a valor raonable amb canvis en resultats» es valoren inicialment pel seu valor raonable i, posteriorment, les variacions que s'hi produeixen es registren amb contrapartida en el compte de pèrdues i guanys.
- Per la seva part, els instruments financers inclosos en «Actius financers disponibles per a la venda» es valoren inicialment pel seu valor raonable i, posteriorment, les variacions que s'hi produeixen, netes del seu impacte fiscal, es registren amb contrapartida als epígrafs de «Patrimoni net. Un altre resultat global acumulat – Elements que es poden reclassificar en resultats – Actius financers disponibles per a la venda» i «Patrimoni net. Un altre resultat global acumulat – Elements que es poden reclassificar en resultats – Conversió de divises» del balanç.
- Els derivats es registren en el balanç pel seu valor raonable. En el moment de la seva contractació, i llevat de prova en contra, el preu de transacció és el seu valor raonable i es registren com un actiu si aquest és positiu o com un passiu si és negatiu. En cas que en el moment de la contractació el seu preu difereixi del seu valor raonable, la diferència es registra immediatament en el compte de pèrdues i guanys per als derivats classificats en els nivells 1 i 2 de la jerarquia de valor raonable (vegeu l'apartat «Valor raonable dels instruments financers» d'aquesta mateixa Nota).
- Els canvis posteriors del valor raonable dels derivats es registren en el compte de pèrdues i guanys, llevat de si es tracta de derivats de comptabilitat de cobertura de fluxos d'efectiu que es registren a l'epígraf «Patrimoni net. Un altre resultat global

acumulat – Elements que es poden reclassificar en resultats – Derivats de cobertura. Cobertures de fluxos d'efectiu» del patrimoni net.

- Els derivats implícits en altres instruments financers o en altres contractes es registren separadament com a derivats quan els seus riscos i característiques no estan estretament relacionats amb els de l'instrument o contracte principal, i sempre que es pugui donar un valor raonable fiable al derivat implícit considerat de forma independent.
- Els instruments financers inclosos en la cartera de «Préstecs i partides a cobrar» i «Passius financers a cost amortitzat» es valoren al seu cost amortitzat. El cost amortitzat és el cost d'adquisició corregit, en més o en menys segons el cas, pels reemborsaments de principal i la part imputada en el compte de pèrdues i guanys, mitjançant la utilització del mètode del tipus d'interès efectiu, de la diferència entre l'import inicial i el valor de reemborsament al venciment. A més, el cost amortitzat es minora per l'import de les correccions de valor motivades pel deteriorament experimentat pels actius.

El tipus d'interès efectiu és el tipus d'actualització que iguala exactament el valor inicial d'un instrument financer amb els fluxos d'efectiu estimats per tots els conceptes fins al venciment o la cancel·lació. Per als instruments financers a tipus d'interès fix, el tipus d'interès efectiu coincideix amb el tipus d'interès contractual més, si escau, les comissions i els costos de transacció que formin part del rendiment financer. En el cas que aquest tipus d'interès fix sigui contingent, el Grup l'incorpora a l'estimació del tipus d'interès efectiu només si és altament probable la consecució de l'esdeveniment desencadenant. Per calcular el tipus d'interès efectiu dels instruments financers a tipus d'interès variable, s'utilitza el tipus d'interès variable com si fos fix fins a la propera revisió del tipus d'interès de referència.

Reclassificacions entre carteres d'instruments financers

Al tancament de l'exercici, els imports dels actius financers sota el tractament de la NIC 39 reclassificats en exercicis previs no són significatius.

Deteriorament del valor d'actius financers (NIC 39)

Un actiu financer es considera deteriorat quan hi ha una evidència objectiva d'un impacte negatiu en els fluxos d'efectiu futurs que es van estimar en el moment de formalitzar-se la transacció, com a conseqüència que l'acreditat no pot o no podrà fer front als seus compromisos contractuals dins el termini establert i en la forma pertinent o quan no pugui recuperar-se íntegrament el seu valor en llibres. La disminució del valor raonable per sota del cost d'adquisició no constitueix per si mateixa una evidència de deteriorament.

Com a criteri general, la correcció del valor en llibres dels instruments financers a causa del seu deteriorament s'efectua amb càrrec al capítol «Deteriorament del valor o reversió del deteriorament d'actius financers no valorats a valor raonable amb canvis en resultats i pèrdues o guanys nets per modificació» del compte de pèrdues i guanys del període en què el deteriorament esmentat es manifesta, i les recuperacions de les pèrdues per deteriorament registrades prèviament, en cas que es produeixin, es reconeixen al mateix epígraf del compte de pèrdues i guanys del període en què el deteriorament s'elimina o es redueix.

Per al cas dels instruments de deute a cost amortitzat, es mantenen les categories identificades a l'apartat 2.7, per bé que el càlcul de les cobertures es basa en el que estableix la NIC 39. La cobertura calculada o provisió es defineix com la diferència entre l'import en llibres brut de l'operació i el valor actualitzat de l'estimació dels fluxos d'efectiu que s'espera cobrar, descomptats amb el tipus d'interès efectiu de l'operació. Es tenen en compte les garanties eficaces rebudes. Als efectes de l'estimació de les cobertures, l'import del risc és, per als instruments de deute, l'import en llibres brut i, per a les exposicions fora de balanç, l'estimació de les quanties que s'espera desembossar.

Tant les operacions classificades sense risc apreciable com aquelles operacions que com a conseqüència de la tipologia del seu garant siguin classificades sense risc apreciable podran tenir un percentatge de cobertura del 0 %. Aquest percentatge només s'aplicarà sobre el risc cobert.

A continuació es descriu la política comptable referent al reconeixement de pèrdues per deteriorament de les categories d'instruments disponibles per a la venda:

- Valors representatius de deute classificats en disponible per a la venda: el valor de mercat dels instruments de deute cotitzats es considera una estimació raonable del valor actual dels seus fluxos d'efectiu futurs.
- Quan hi ha una evidència objectiva que les diferències negatives sorgides en la valoració d'aquests actius tenen origen en el seu deteriorament, es deixen de presentar a l'epígraf del patrimoni net «Un altre resultat global acumulat – Elements que es poden reclassificar en resultats – Actius financers disponibles per a la venda» i es registra en el compte de pèrdues i guanys l'import considerat com a deteriorament acumulat fins a aquest moment. En cas de recuperar-se posteriorment la totalitat o

una part de les pèrdues per deteriorament, el seu import es reconeix en el compte de pèrdues i guanys del període en què es produeix la recuperació.

- Instruments de patrimoni classificats en disponible per a la venda: quan hi ha una evidència objectiva de deteriorament, com pot ser una disminució del 40 % en el valor raonable o una situació de pèrdua continuada durant un període superior als 18 mesos, les minusvàlues latents es reconeixen seguint amb els criteris de registre de les pèrdues per deteriorament aplicats als valors representatius de deute classificats com a disponibles per a la venda, excepte pel fet que qualsevol recuperació que es produeixi de les pèrdues esmentades es reconeix a l'epígraf del patrimoni net «Un altre resultat global acumulat – Elements que es poden reclassificar en resultats – Actius financers disponibles per a la venda».

En la determinació de si hi ha deteriorament, el Grup té en compte si hi ha factors en l'entorn tecnològic, de mercat, legals o d'un altre tipus en què opera l'entitat avaluada que puguin indicar que el cost de la inversió pot no ser recuperable. Així mateix, també es té en compte la volatilitat que mostra cada títol individualment en la seva cotització, per determinar si és un percentatge recuperable mitjançant la seva venda en el mercat. Aquestes consideracions poden portar a l'existència de llindars diferents per a determinats títols o sectors dels esmentats en el paràgraf anterior.

Instruments de patrimoni valorats al cost d'adquisició: les pèrdues per deteriorament dels instruments de patrimoni valorats al seu cost d'adquisició equivalen a la diferència positiva entre el seu valor en llibres i el valor actual dels fluxos de caixa futurs esperats, actualitzats al tipus de rendibilitat de mercat per a altres valors similars. En l'estimació del deteriorament d'aquesta classe d'actius es pren en consideració el patrimoni net de l'entitat participada, llevat dels «resultats globals acumulats» deguts a cobertures per fluxos d'efectiu, determinat en funció de l'últim balanç aprovat, corregit per les plusvàlues tàcites existents a la data de valoració. Les pèrdues per deteriorament es registren en el compte de pèrdues i guanys del període en què es manifesten, i minoren directament el cost de l'instrument.

Actius emparats per contractes d'assegurances i reassegurances

Per part seva, el capítol «Actius afectes al negoci assegurador — Actius emparats per contractes d'assegurança i reassegurança» del balanç també recull els imports que les entitats consolidades tenen dret a percebre amb origen en els contractes de reassegurança que mantenen amb terceres parts, i més concretament, la participació de la reassegurança en les provisions tècniques constituïdes per les entitats d'assegurances consolidades.

Passius per contractes d'assegurances

El capítol «Passius afectes al negoci assegurador» del balanç recull les provisions tècniques de l'assegurança directe i de la reassegurança acceptada registrades per les entitats consolidades per cobrir les obligacions amb origen en els contractes d'assegurança que mantenen vigents al tancament del període. A continuació es detallen els components principals recollits com a provisions tècniques:

- Primes no consumides i riscos en curs:
  - La provisió per a primes no consumides correspon a la fracció de les primes meritades en l'exercici que s'ha d'imputar al període comprès entre el tancament de cada exercici i el final del període de cobertura de la pòlissa.
  - La provisió per a riscos en curs té per objecte complementar la provisió de primes no consumides en la mesura que el seu import no sigui suficient per cobrir la valoració de tots els riscos i despeses corresponents al període de cobertura no transcorregut a la data de tancament.
- Assegurances de vida: està integrada principalment per les provisions matemàtiques dels contractes d'assegurança, així com per les primes no consumides dels contractes d'assegurança amb període de cobertura igual o inferior a l'any. Les provisions matemàtiques representen l'excés del valor actual actuarial de les obligacions futures de les companyies asseguradores dependents sobre el de les primes que ha de satisfer el prenedor de l'assegurança.

Relatives a l'assegurança de vida quan el risc de la inversió l'assumeixen els prenedors: corresponen a les provisions tècniques dels contractes d'assegurances en què el prenedor assumeix el risc de la inversió.

- Prestacions: recull l'import total de les obligacions pendents derivades dels sinistres esdevinguts amb anterioritat a la data de tancament de l'exercici. El Grup calcula aquesta provisió com la diferència entre el cost total estimat o cert dels sinistres ocorreguts i pendents de declaració, liquidació o pagament, incloent-hi les despeses externes i internes de gestió i tramitació dels expedients, i el conjunt dels imports ja pagats per raó d'aquests sinistres.

- Provisions per a participació en beneficis i per a extorns: inclou l'import dels beneficis meritats a favor dels assegurats o beneficiaris encara no assignats a la data de tancament. No recull l'efecte d'assignar part de les plusvàlues latents de la cartera d'inversions a favor dels prenedors d'assegurança.

Les provisions tècniques vinculades als riscos cedits a entitats reasseguradores es calculen en funció dels contractes de reassegurança subscrits, seguint criteris anàlegs als establerts en les assegurances directes.

A més, el Grup aplica l'opció comptable prevista en la NIIF 4 denominada «comptabilitat tàcita», per la qual es permet que l'entitat asseguradora modifiqui la seva política comptable de manera que la pèrdua o el guany reconegut però no realitzat en els actius associats als contractes d'assegurances afecti les valoracions dels passius per contractes d'assegurances de la mateixa forma que la pèrdua o el guany realitzat. L'ajust corresponent en aquests passius (o en els costos d'adquisició diferits o en els actius intangibles) es reconeixerà en un altre resultat global si, i només si, els guanys o pèrdues no efectuats es reconeixen en altres ingressos i despeses reconeguts.

El Grup efectua anualment un test d'adequació de passius amb l'objectiu d'identificar qualsevol dèficit de provisions i fer la dotació corresponent. Al contrari, si el resultat de l'avaluació del test d'idoneïtat de passius posa de manifest una suficiència o excés de provisió, el Grup, tal com estableix la NIIF 4, adopta un criteri de prudència. La prova d'adequació de passius consisteix a avaluar els passius per contractes d'assegurances a partir de les estimacions més actuals dels fluxos d'efectiu futurs procedents dels seus contractes en relació amb els actius afectes a la seva cobertura. Amb aquest objectiu, es determina:

- La diferència entre el valor en llibres dels seus contractes d'assegurances, net dels costos d'adquisició diferits o de qualsevol actiu intangible relacionat amb els contractes d'assegurança objecte d'avaluació, i el valor actual dels fluxos d'efectiu derivats dels contractes d'assegurança i dels fluxos d'efectiu connexos, com ara els costos de tramitació de les reclamacions i els fluxos d'efectiu que procedeixin d'opcions i garanties implícites.
- La diferència entre el valor en llibres i el valor actual dels fluxos d'efectiu projectats dels actius financers afectes als contractes d'assegurança.

Els fluxos futurs estimats derivats dels contractes d'assegurances i dels actius financers afectes es descompten a una corba de tipus d'interès d'actius d'alta qualitat creditícia (deute sobirà espanyol). Per calcular els fluxos d'efectiu futurs derivats dels contractes d'assegurances, es tenen en compte els rescats observats a la cartera d'acord amb la mitjana dels tres últims anys per a la Pensió 2000 i PPA, i a partir de la mitjana observada dels últims cinc anys a la resta dels productes. A més, es duen a terme exercicis de sensibilitat respecte a la corba de descompte utilitzada. Aquesta anàlisi de sensibilitat consisteix a introduir una caiguda del tipus d'interès de 100, 150 i 200 punts bàsics de la corba de descompte utilitzada, així com un increment de 80, 100 i 200 punts bàsics.

El Grup no separa cap component de dipòsit associat als contractes d'assegurança; aquesta dissociació és de caràcter voluntari. Així mateix, s'estima que el valor raonable de les opcions de rescat emeses a favor dels prenedors de contractes d'assegurança té un valor nul o, en cas contrari, la seva valoració forma part del valor dels passius per contractes d'assegurança.

2.22. Estats de fluxos d'efectiu

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3. Gestió del risc

3.1 Entorn i factors de risc

Des de la perspectiva del Grup, de l'exercici 2020 es poden destacar els factors següents, que han repercutit significativament en la gestió del risc, tant per la seva incidència dins l'any com per les implicacions a llarg termini:

- Entorn macroeconòmic
  - Economia global

    El 2020, la COVID-19 i les restriccions a l'activitat necessàries per contenir-la van sumir el món en una recessió abrupta i generalitzada (caiguda estimada del PIB mundial del 3,5 %). El seu impacte econòmic es va notar amb força durant el primer semestre de l'any. Entre els països emergents, el PIB de la Xina es va contreure un 10,0 % intertrimestral durant el primer trimestre, mentre que les economies avançades van patir caigudes severes durant el segon trimestre (EUA: -9,0 % intertrimestral; Eurozona: -11,8 %; Japó: -8,2 %; Regne Unit: -19,8 %). Després d'aquests enfonsaments, la retirada de les restriccions a la mobilitat va accionar una reactivació econòmica i, durant el tercer trimestre, el PIB de les principals economies internacionals va rebotar de manera notable (EUA: +7,4 % intertrimestral; Eurozona: +12,7 %; Japó: +5,0 %; Regne Unit: +15,5 %). Tanmateix, l'activitat encara és lluny de recuperar els seus nivells anteriors a la pandèmia (la Xina n'és l'excepció) i, de fet, els indicadors suggereixen que la recuperació s'ha anat frenant en el tram final del 2020, a mesura que repuntaven les infeccions per COVID-19. Amb tot, els nous rebrots s'estan tallant amb mesures delimitades i la situació és millor que la viscuda durant la primavera del 2020. Tot i això, previsiblement, l'economia mundial continuarà operant en un entorn d'incertesa elevada.

    L'evolució de la pandèmia i els avenços mèdics continuaran sent el gran determinant de l'escenari durant els propers trimestres. D'una banda, la incertesa i les restriccions de mobilitat que es vagin prenent localment davant dels rebrots limitaran la capacitat de recuperació de l'activitat econòmica durant els pròxims mesos. D'altra banda, els últims avenços mèdics, i en particular el desenvolupament de vacunes amb elevada efectivitat, haurien d'afavorir una progressiva vacunació de segments significatius de la població ja durant la primera meitat de l'any 2021, cosa que afavoriria una millora del sentiment i donaria tracció a la recuperació. En conseqüència, es preveu que, el 2021, es produeixi un rebot substancial de l'activitat econòmica (creixement mundial del 5,5 %).

    En aquest context, cal recordar que totes les esferes de la política econòmica han reaccionat amb contundència davant aquesta conjuntura el 2020. En el cas dels EUA, les mesures han estat molt notables tant en el pla fiscal com en el monetari, dues esferes que seguiran actives durant els propers trimestres. En concret, després de retallar tipus agressivament fins al 0,00 % - 0,25 % i llançar una àmplia bateria de mesures (destaquen, en particular, les elevades compres d'actius), a l'agost la Fed va indicar que mantindrà una política acomodatícia durant un llarg període de temps (i més enllà que l'economia consolidi la seva reactivació). De fet, va modificar el seu marc estratègic i va dir que, en el futur, tolerarà temporalment inflacions superiors al 2 %.

  - Eurozona

    A l'Eurozona, després d'un rebot notable de l'activitat durant el tercer trimestre, les últimes dades mostren un acompliment negatiu durant el quart trimestre, amb la qual cosa, en el seu conjunt, la caiguda del PIB va ser del 6,8 % el 2020. Per al 2021 es preveu un augment de prop del 4 %, tot i que amb diferències importants entre països. Les economies amb menys incidència de la pandèmia, una estructura econòmica menys sensible a les restriccions a la mobilitat o amb més capacitat d'acció en política fiscal capejaran millor la conjuntura.

    Davant l'impacte diferent entre països, cal destacar l'aprovació del Pla de Recuperació proposat per la Comissió Europea (conegut com a NGEU, per *Next Generation EU*), que afavorirà una reactivació sincronitzada a escala europea. Els fons (360.000 milions d'euros en préstecs i 390.000 en transferències) representen una quantitat suficientment important per donar suport a la recuperació econòmica a curt termini. A més, el Pla ofereix al·licients per transformar i modernitzar les economies (amb èmfasi en les transicions tecnològica i ambiental) i conté elements (com l'emissió de deute comunitari en volums significatius) que podrien assentar les bases per a un salt endavant en matèria de construcció europea.

- Espanya i Portugal

  L'economia espanyola ha seguit una dinàmica semblant a l'europea, encara que la importància de sectors especialment sensibles a les restriccions a la mobilitat comporta caigudes una mica més intenses de l'activitat al nostre país (el sector turístic representa un 12,3 % del PIB i, en el seu conjunt, sectors com la restauració i l'hostaleria, el comerç i l'oci o el transport, entre altres, representen al voltant del 25 % del PIB). Així, doncs, en el conjunt del 2020, la contracció del PIB va ser de l'11,0 %. Partint d'aquest punt, es preveu que la recuperació iniciada a mitjans d'aquest any guanyi tracció el 2021, amb un rebot del 6 %. A això contribuiran les mesures d'estímul fiscal, tant domèstiques com comunitàries, i el control de l'epidèmia gràcies a la disponibilitat d'una vacuna.

  Portugal, també amb un important pes del turisme (que supera el 14 % del PIB), s'enfronta a un escenari semblant al d'Espanya. A causa de les dificultats del turisme i d'un restabliment gradual de l'activitat, la contracció del PIB durant el 2020 va ser del 7,6 %, un registre al qual seguirà un rebot de prop del 5 % el 2021.

  Aquest escenari està subjecte a un grau d'incertesa inusualment elevat, especialment pel que fa a l'evolució de la pandèmia i els avenços mèdics que han de contribuir al seu control, així com pel que fa a la implementació del pla de recuperació europeu. D'una banda, un desplegament ràpid de vacunes altament efectives i una implementació àgil del NGEU contribuirien a accelerar la reactivació econòmica i reduirien el dany sobre el teixit productiu. De l'altra, no es pot descartar, especialment a curt termini, que l'evolució de la pandèmia obligui a endurir les restriccions de mobilitat. Així mateix, retards relacionats amb la distribució i administració de la vacuna, o amb la ratificació per part dels Estats de la UE i amb els desembossaments del NGEU, podrien debilitar la recuperació o fer-la més gradual.

Entorn regulatori

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

Gran part dels desenvolupaments regulatoris i supervisors de l'exercici 2020 estan relacionats amb la bateria de mesures de flexibilització accionades per les autoritats financeres a nivell global, europeu i nacional, per donar resposta a la crisi generada per la COVID-19. Aquestes mesures inclouen tant mesures d'alleugeriment operatiu per afavorir la reorganització del treball (tant d'entitats financeres com de les autoritats), com mesures regulatòries per facilitar que les entitats financeres puguin proporcionar una resposta de suport a l'economia davant el tancament d'emergència generat per la crisi sanitària.

Entre les mesures d'alleugeriment operatiu destaca l'ajornament a 2021 de l'exercici de *stress-test* de l'EBA, l'anunci del GHOS (Grup de Governadors i Caps de Supervisió per les seves sigles en anglès) del Comitè de Supervisió Bancària de Basilea (BCBS), de l'ajornament de la implementació dels acords finals de Basilea III o l'extensió, tant per part de l'EBA, ECB, i d'altres reguladors sectorials dels terminis de consultes públiques, determinats *reportings* recurrents i altres requeriments supervisors prèviament establerts.

Entre les mesures regulatòries cal destacar:

- Aprovació per part del Parlament Europeu, el 18 de juny del 2020, de la proposta legislativa d'esmenes «*quick fix*» del Reglament de Requeriments de Capital («CRR 2.5»), que incloïa l'anticipació de l'aplicació de determinades mesures previstes a la CRR2.
- Capital: el Banc Central Europeu (BCE) va facultar l'ús dels coixins de conservació de capital i anticíclic, i va anticipar l'aplicació de les esmenes introduïdes durant el primer semestre del 2019 a la Directiva de Requeriments de Capital (CRD) en relació amb els requeriments del Pilar 2 (Pilar 2R), que van passar de ser requerits al 100 % en forma de capital CET1 a poder-se cobrir en un 56 % per CET1, 19 % per *Additional Tier 1* (AT1) i 25 % per *Tier 2*.
- Liquiditat: el BCE va permetre operar temporalment per sota de la ràtio de cobertura de liquiditat (LCR) mínima establerta pel regulador en el 100 %.
- Risc de crèdit:
  - El BCE va flexibilitzar la classificació dels préstecs com a *«non performing» (NPL)* que comptin amb el suport d'ajudes/avals públics i va establir un tractament prudencial preferent pel que fa a la constitució de provisions.
  - El BCE va recomanar evitar la utilització de supòsits excessivament procíclics en els models d'estimació de les provisions per pèrdua esperada davant la forta volatilitat dels escenaris prospectius. En aquest sentit, destaca la

publicació de la Circular 3/2020, que introdueix la flexibilitat a l'efecte d'evitar automatismes en l'ús d'indicadors i hipòtesis que no són adequats en el context COVID-19 ni en escenaris potencials futurs.

- L'EBA va publicar les Directrius sobre el tractament regulatori de les moratòries pública i privada aplicades abans del 30 de juny sobre els reemborsaments de préstecs (termini posteriorment estès fins al 30 de setembre de 2020 i març 2021, aquest últim fruit de la reactivació de les guies al desembre). Com a aspectes principals, es van establir els criteris generals per poder aplicar una moratòria de pagaments, així com les condicions en les quals les moratòries no impliquen la classificació directa com a refinançament o reestructuració forçada.
- El 27 de març de 2020, l'IASB va emetre material formatiu sobre com aplicar la norma NIIF 9 en matèria de risc de crèdit en l'entorn de la COVID-19. Aquesta norma requereix l'aplicació de judici professional, però, alhora, requereix i permet a les entitats ajustar el seu enfocament per a determinar les pèrdues esperades en diferents circumstàncies.

  En concret, estableix que les entitats no han de continuar aplicant la seva metodologia per calcular les pèrdues esperades de forma mecànica. Per exemple, l'extensió de carències a tots els clients d'una classe particular de préstecs no ha de dur de manera automàtica a la conclusió que tots aquests instruments han experimentat un increment significatiu del seu risc de crèdit. En relació amb aquesta avaluació, es requereix que el Grup avaluï els canvis en el risc de *default* que es produiran durant tota la vida esperada de l'instrument.

  Tant l'avaluació de l'increment significatiu del risc de crèdit com la valoració de les pèrdues esperades s'han de basar en informació raonable i admissible que estigui a disposició sense un cost o un esforç desproporcionats.

  Partint d'aquesta base, l'IASB estableix que les entitats han de desenvolupar càlculs basats en la millor informació disponible sobre els esdeveniments passats, les condicions actuals i les previsions futures de les condicions econòmiques. Pel que fa a aquestes últimes, s'han de tenir en compte tant els efectes de la COVID-19 com les mesures governamentals de suport adoptades.

  Finalment, l'IASB també destaca que els canvis en les condicions econòmiques futures s'han de reflectir en els escenaris macroeconòmics aplicats per les entitats i en les seves ponderacions. Si els efectes de la COVID-19 no es poden reflectir en els models propis, es preveu la realització d'ajustos postmodel (PMA).

- En l'àmbit nacional destaca l'aprovació i entrada en vigor de diferents Reials Decrets llei (RDL) de mesures urgents extraordinàries per fer front a l'impacte econòmic i social de la COVID-19. Entre elles s'inclou la pròrroga a la suspensió dels llançaments per a deutors vulnerables i l'ampliació del concepte de col·lectiu vulnerable, la moratòria del deute hipotecari per a l'adquisició de l'habitatge habitual i l'extensió d'avals públics de l'Institut de Crèdit Oficial (ICO) per a empreses i autònoms afectats. Addicionalment es van aprovar altres RDL de mesures urgents per donar suport a la reactivació econòmica i l'ocupació, amb afectació en el sector turisme, automoció, transports i de l'habitatge, així com altres mesures de suport a la solvència empresarial i del sector energètic.

A més del desenvolupament regulatori i supervisor com a resposta a la crisi provocada per la pandèmia de la COVID-19, les autoritats van progressar amb les iniciatives regulatòries ja iniciades anteriorment, van fixar les seves estratègies i van proposar iniciatives en àmbits prioritaris.

Cal destacar els desenvolupaments següents amb afectació a l'activitat bancària:

- Finances sostenibles i factors ambientals, socials i de govern corporatiu (ASG):
  - La consulta i la publicació final, el 27 de novembre del 2020, de la Guia del BCE sobre riscos climàtics i mediambientals, en què estableix les expectatives en termes de supervisió de les entitats financeres en relació amb la integració transversal d'aquests riscos, així com la divulgació i la consulta de l'EBA, publicada el 3 de novembre, sobre la gestió i la supervisió dels riscos ASG per a les entitats de crèdit i les empreses de serveis d'inversió.
  - Addicionalment, cal destacar tant l'aplicació del *Low Carbon Benchmark* el 30 d'abril de 2020 (Reglament (UE) 2019/2089, pel qual es modifica el Reglament (UE) 2016/1011 respecte a índexs de referència climàtics; com els esforços d'implementació d'altres normes com la primera fase del Reglament (UE) 2019/2088 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 de novembre de 2019, sobre la divulgació d'informació relativa a la sostenibilitat en el sector de serveis financers d'aplicació a partir del 10 de març de 2021.

- Transformació digital de l'economia i del sector financer:
  - La Comissió Europea va publicar la seva Estratègia de Finances Digitals i la seva Estratègia Europea de Dades, i en consonància amb ambdues iniciatives, ha proposat un Reglament sobre la resiliència operativa digital en el sector financer, i un Reglament sobre mercats de criptoactius. A més, va sotmetre a consulta pública diverses iniciatives la proposta final de les quals presentarà el 2021, com la regulació de la intel·ligència artificial responsable, la regulació dels serveis digitals i mercats digitals, que imposarà obligacions i modificarà normes de competència que afectaran les *BigTech*, la revisió del Reglament eIDAS (*electronic IDentification, Authentication and trust Services*), que s'estendrà al sector privat, i l'estratègia de pagaments detallistes, que fomentarà l'ús dels pagaments immediats.
  - Per part seva, el BCE va publicar un Informe sobre un Euro Digital, i va sotmetre a consulta pública les seves consideracions inicials sobre la possibilitat de crear un Euro Digital.
- Altres:
  - Publicació, el 29 de maig de 2020, de la versió final de les *Directrius EBA sobre concessió i seguiment de préstecs*. D'entrada en vigor a partir del 30 de juny de 2021, les Directrius estableixen els requisits en termes de govern intern per a l'originació i el control del risc de crèdit durant el seu cicle de vida.
  - L'1 de juliol, el BCE va sotmetre a consulta, fins a l'1 d'octubre, una guia que clarifica l'aproximació del BCE a les operacions de consolidació en el sector bancari. La guia ofereix claredat sobre els criteris que utilitza en analitzar les fusions i elimina, així, incerteses que les puguin obstaculitzar.
  - Així mateix, amb l'objectiu d'evitar que la desaparició del LIBOR causi inestabilitat financera a la Unió Europea, la Comissió va proposar el 24 de juliol de 2020 una sèrie de canvis legislatius al Reglament d'Índexs de Referència (BMR), en què s'inclou concedir nous poders a la Comissió per a la designació d'índexs substitutius en cas que un índex crític no tingui substitutius.
  - El 24 de setembre la Comissió Europea va proposar un nou Pla d'Acció per impulsar la Unió de Mercats de Capitals de la Unió Europea amb l'objectiu d'aconseguir un flux de capitals més gran a través de la UE que pugui beneficiar consumidors, inversors i empreses, independentment de la seva ubicació.
  - El 16 de desembre la Comissió Europea va presentar la revisió del pla d'acció de préstecs dubtosos, *Action Plan to tackle non-performing loans in the aftermath of the COVID-19 pandemic*, per fer front al seu potencial increment a curt mitjà termini com a resultat de la pandèmia.

En l'àmbit nacional destaquen:

- El 5 de febrer, es va publicar al BOE el Reial Decret Llei 3/2020, que transposa la normativa de la UE sobre distribució d'assegurances (IDD, per les seves sigles en anglès), i en part, la de plans i fons de pensions de treball (IORP II, per les seves sigles en anglès).
- El 27 de juliol, es va publicar al BOE l'Ordre ETD/699/2020, que modifica diverses Ordres Ministerials per reforçar la protecció del crèdit *revolving*.
- El 16 d'octubre, es va publicar al BOE la Llei 5/2020, de 15 d'octubre, de l'Impost sobre les Transaccions Financeres (ITF).
- Consulta pública, finalitzada el 21 de setembre, sobre les normes que completaran la transposició de la CRD V (Directiva de Requeriments de Capital) i la BRRD II (Directiva de Recuperació i Resolució d'entitats) a l'ordenament jurídic espanyol pel Ministeri d'Afers Econòmics i Transformació Digital que entren en vigor el 28 de desembre de 2020.

Esdeveniments estratègics

Esdeveniments estratègics són els esdeveniments més rellevants que poden tenir en un efecte significatiu per al Grup a mitjà i llarg termini. Només es tenen en compte aquells fets que encara no estiguin materialitzats ni formin part del Catàleg, però als quals l'estratègia de l'Entitat està exposada per causes externes, per bé que la gravetat del possible impacte d'aquests esdeveniments es pugui mitigar amb la gestió. En cas de materialització d'un esdeveniment estratègic, l'afectació es podria donar alhora sobre un o diversos riscos del Catàleg.

Es relacionen els esdeveniments estratègics més rellevants actualment identificats amb l'objectiu de poder anticipar i gestionar els seus efectes:

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

  Deteriorament pronunciat i persistent de les perspectives macroeconòmiques. Podria ser, per exemple, el resultat de: una prolongació de la pandèmia, *shocks* geopolítics d'abast global, factors polítics interns (com ara tensions territorials, governs populistes o protestes socials) o la reaparició de tensions al si de la zona euro que avivessin els riscos de fragmentació. Possibles conseqüències: augment de la prima de risc país (cost de finançament), reducció de volums de negoci, empitjorament de qualitat creditícia, sortides de dipòsits, danys materials a oficines o impediments per a l'accés a centres corporatius (per protestes o sabotatges).

  Mitigants: El Grup entén que aquests riscos queden suficientment gestionats pels nivells de capital i liquiditat del Grup, validats pel compliment dels exercicis d'estrès tant externs com interns, i informats en el procés anual d'autoavaluació i adequació tant de capital com de liquiditat (ICAAP i ILAAP, respectivament).

- **Nous competidors amb possibilitat de disrupció**

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

  Com a exemple il·lustratiu, la potencial emissió d'un Euro Digital podria suposar l'entrada en el sistema bancari europeu d'agents diferents dels bancs (p. ex., entitats de pagament i entitats de diners electrònics) si se'ls autoritzés la intermediació de la gestió de les carteres d'euros digitals (*e-wallets*). Així mateix, en la mesura en què els mitjans de pagament associats a l'euro digital podrien substituir els mitjans electrònics actuals, els bancs podrien perdre la informació que aporta la transaccionalitat dels clients en funció del seu operador final.

  Mitigants: el Grup considera els nous entrants una potencial amenaça i, alhora, una oportunitat com a font de col·laboració, aprenentatge i estímul per al compliment dels objectius de digitalització i transformació del negoci establerts en el Pla Estratègic. Es fa, per aquest motiu, un seguiment periòdic de l'evolució dels principals nous entrants i els moviments de les *BigTech* en la indústria. A més, el 2020 s'ha desenvolupat un espai *Sandbox* intern, en el qual s'analitzen tècnicament de manera àgil i segura les solucions de determinades *fintech* amb què hi ha oportunitats de col·laboració.

  A més, el Grup disposa d'*Imagin* com a proposta de valor de primer nivell que continuarà potenciant. Respecte a la competència des de *Bigtechs*, el Grup aposta per una millora de l'experiència del client amb el valor afegit que suposa la sensibilitat social del Grup (*bits and trust*), a més de plantejar possibles enfocaments de col·laboració (*open banking*).

- **Cibercrim i protecció de dades**

  La pandèmia ha incrementat la volumetria i gravetat dels esdeveniments de ciberseguretat de manera considerable. Les campanyes de suplantació de diferents empreses i organismes oficials, així com el teletreball per mantenir la productivitat del país, han fet possible que determinats esdeveniments de ciberseguretat s'hagin materialitzat pels cibercriminals. En paral·lel, reguladors i supervisors han escalat la prioritat d'aquest àmbit a les seves agendes.

  Tenint en compte les amenaces existents sobre la ciberseguretat i els atacs recents rebuts per altres entitats, l'explotació d'aquests esdeveniments en l'entorn digital del Grup podria tenir efectes greus de diferent índole, entre els quals destaquen la filtració d'informació confidencial, la corrupció massiva de dades, la indisponibilitat de serveis crítics o el frau en canals digitals. La materialització d'aquests impactes, directament relacionats amb l'operativa bancària, podria derivar, a més, en sancions importants per part dels organismes competents i en potencials danys reputacionals per al Grup.

  Mitigants: el Grup també és molt conscient de la importància i el grau de l'amenaça existent en aquest moment, per la qual cosa manté una revisió constant de l'entorn tecnològic i les aplicacions en els seus vessants d'integritat i confidencialitat de la informació, així com de la disponibilitat dels sistemes i la continuïtat del negoci, tant amb revisions planificades com a través de l'auditoria contínua mitjançant el seguiment dels indicadors de risc definits. A més, el Grup ha revisat els protocols de seguretat per adequar-los a les amenaces que es presenten en el context actual, monitorant

de forma contínua aquestes amenaces per si cal canviar novament aquests protocols. Totes les accions estan alineades amb el pla estratègic de seguretat de la informació per continuar a l'avantguarda de la protecció de la informació i d'acord amb els millors estàndards de mercat.

- **Evolució del marc legal, regulatori o supervisor**

  El risc d'increment de la pressió de l'entorn legal, regulatori o supervisor és un dels riscos identificats en l'exercici d'autoavaluació de riscos que poden suposar un impacte més important a curt o mitjà termini. En concret, s'observa la necessitat de continuar mantenint un monitoratge constant de les noves propostes normatives i de la seva implementació, a causa de l'elevada activitat de legisladors i reguladors en el sector financer.

  Mitigants: el control i seguiment de la normativa fet per la funció de Regulació Digital, *Retail* i de Mercats, així com el control sobre la implementació normativa efectiva a les entitats del Grup.

- **Pandèmies i altres esdeveniments operacionals extrems**

  Es desconeix quin podria ser l'impacte d'esdeveniments operacionals extrems, com ara futures pandèmies, sobre cadascun dels riscos del Catàleg, cosa que dependrà d'esdeveniments i desenvolupaments futurs que són incerts i que inclourien accions per contenir o tractar l'esdeveniment i mitigar el seu impacte sobre les economies dels països afectats. Prenent com a referència la COVID-19, es podria produir una volatilitat elevada en els mercats financers i es podrien experimentar caigudes rellevants. Així mateix, les perspectives macroeconòmiques podrien empitjorar de forma notable i amb força volatilitat en els escenaris prospectius.

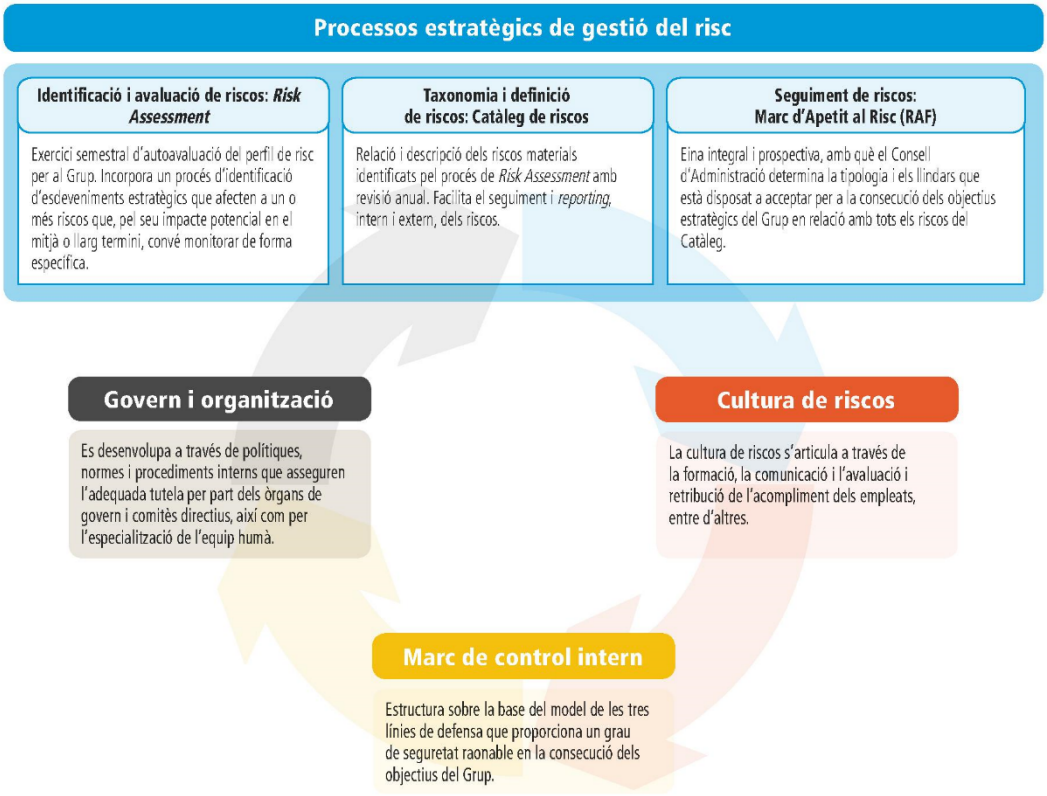
  Mitigants: capacitat d'implantació efectiva d'iniciatives de gestió per mitigar l'afectació sobre el perfil de risc pel deteriorament de l'entorn econòmic davant d'un esdeveniment operacional extrem, tal com ha passat en el cas concret de la COVID-19.

- **Fusió amb Bankia (vegeu Nota 1.9)**

  La realització de la fusió no està garantida o podria no ser eficaç ja que requereix diverses aprovacions i autoritzacions administratives preceptives. Addicionalment, ha de considerar-se que durant el procés de fusió CaixaBank podria ser incapaç d'integrar amb èxit el negoci de Bankia des d'una perspectiva operativa i també que, després de la fusió, podrien sorgir passius i vicis ocults o desconeguts. Tot això podria impedir que els beneficis identificats en formular el projecte comú de fusió i fets públics es materialitzin. Finalment, el fet de no executar la fusió podria implicar certs costos, econòmics i regulatoris, i, si escau, reputacionals per a les entitats participants en la fusió, cosa que podria afectar de manera material i adversa el valor de les seves accions i els seus plans d'expansió futurs, el negoci, les perspectives, els resultats operatius, la situació financera i els fluxos de caixa d'aquelles entitats.

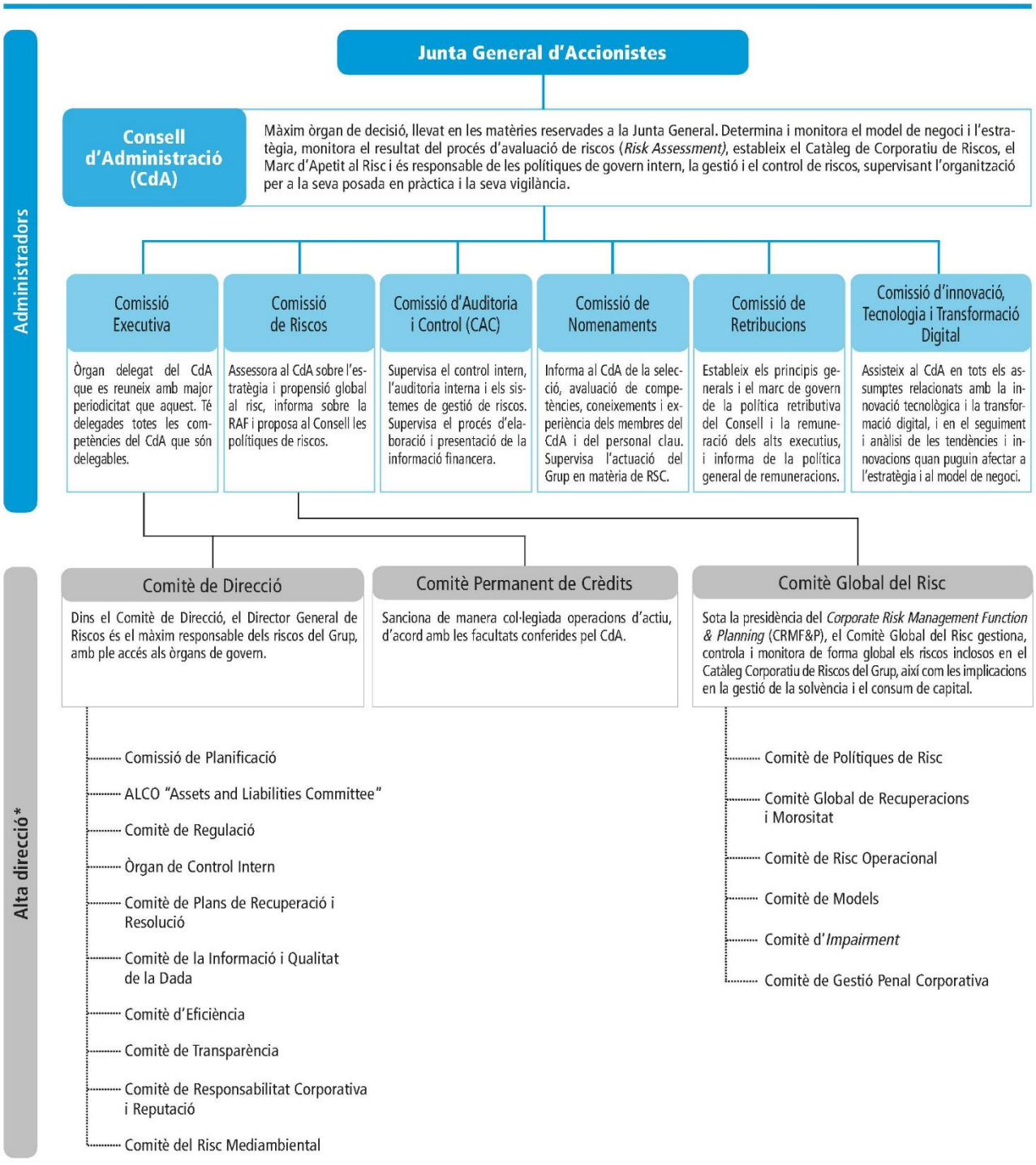
  Mitigants: reeixit *track record* de CaixaBank en integracions prèvies, en les quals ha aconseguit materialitzar els estalvis i sinergies anunciats. A més, la compatibilitat dels models de negoci de les dues entitats i un origen i uns valors corporatius compartits, així com la sòlida fortalesa financera en solvència i qualitat d'actiu, permeten afrontar amb marge els riscos de la fusió.

Tot seguit, i per tal de facilitar una visió completa de la gestió i el control de riscos, es descriuen els elements centrals següents del marc de gestió del risc del Grup:



3.2.1. Govern i organització

Tot seguit, es presenta l'esquema organitzatiu en relació amb la governança en la gestió del risc al Grup:



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

El Director General de Riscos és membre del Comitè de Direcció i el màxim responsable de la coordinació de la gestió, el seguiment i el control dels riscos del Grup. Actua de manera independent de les àrees de negoci i amb ple accés als Òrgans de Govern del Grup.

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

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

3.2.2. Processos estratègics de gestió del risc

El Grup disposa d'un sistema de govern, gestió i control dels riscos, entre els elements del qual destaquen els processos estratègics de gestió del risc. El seu objectiu és la identificació, mesurament, seguiment, control i *reporting* dels riscos, per la qual cosa constitueixen un dels pilars fonamentals de l'estratègia per a la gestió del risc.

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

Avaluació de riscos (Risk Assessment)

El Grup duu a terme, amb una periodicitat semestral, un procés d'autoavaluació del risc, per tal de:

- Identificar i avaluar els riscos inherents assumits pel Grup segons l'entorn i model de negoci.
- Fer una autoavaluació de les capacitats de gestió, de control i de govern dels riscos, com a instrument explícit que ajuda a detectar millors pràctiques i debilitats relatives en algun dels riscos.

El *Risk Assessment* és una de les principals fonts d'identificació de:

- **Riscos emergents**: riscos amb una materialitat o importància creixent.
- **Esdeveniments estratègics**: esdeveniments més rellevants que poden tenir un impacte significatiu per al Grup a mitjà i llarg termini. Només es tenen en compte aquells fets que encara no estiguin materialitzats ni formin part del Catàleg, però als quals l'estratègia de l'Entitat està exposada per causes externes, per bé que la gravetat del possible impacte d'aquests esdeveniments es pugui mitigar amb la gestió.

Catàleg corporatiu de riscos

El Catàleg Corporatiu de Riscos és la relació de riscos materials del Grup. Facilita el seguiment i *reporting* intern i extern i està subjecte a revisió periòdica, almenys, amb freqüència anual. En aquest procés d'actualització s'avalua també la materialitat dels riscos emergents prèviament identificats en el procés de *Risk Assessment*.

Les modificacions més rellevants de la revisió d'aquest any són:

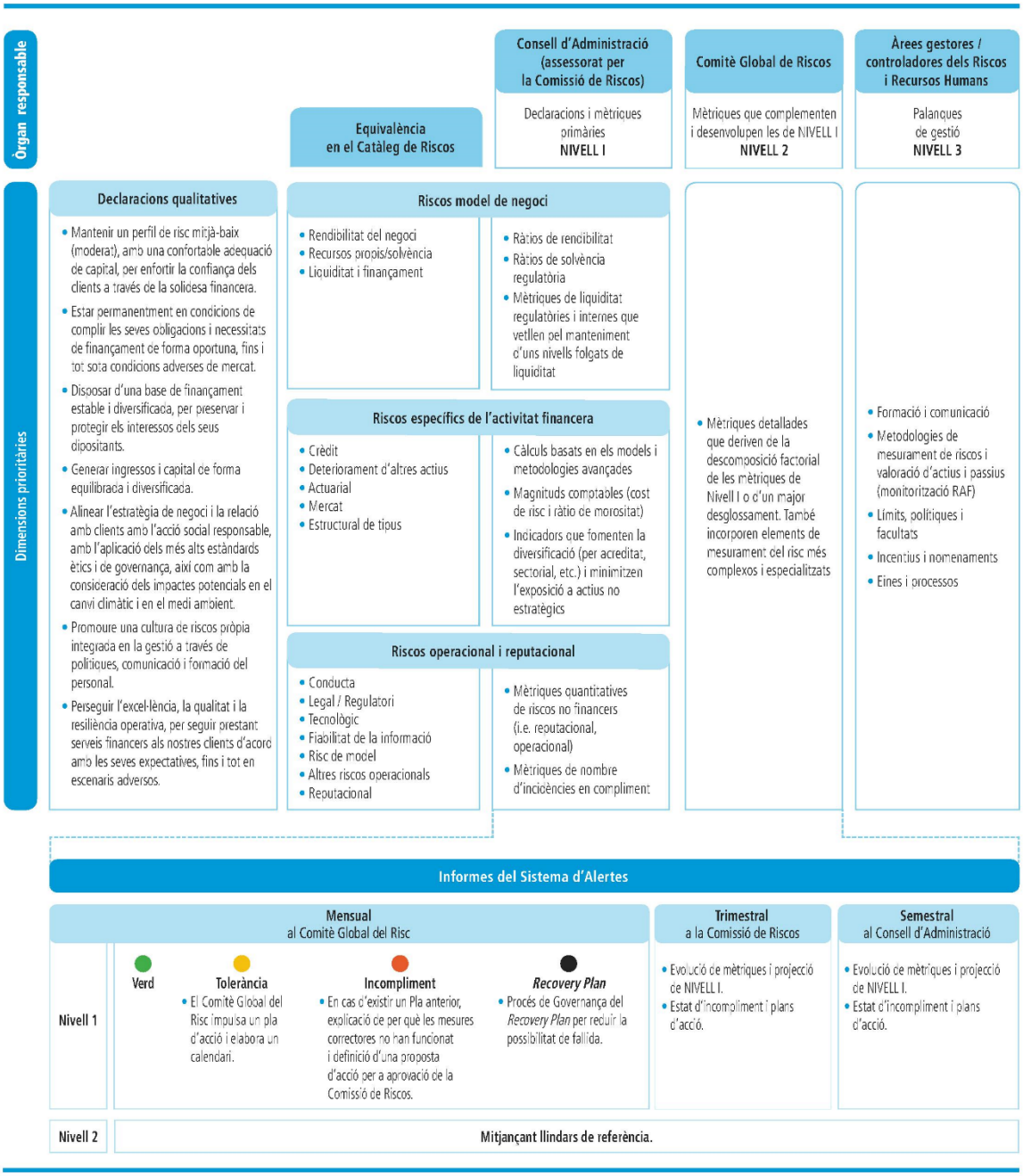
- La inclusió del risc de model per reflectir la rellevància dels models en els processos de decisió del Grup, així com l'alineació amb les recomanacions del regulador i les pràctiques del sector.
- L'ampliació de l'abast del risc de fiabilitat de la informació (prèviament denominat fiabilitat de la informació financera) per cobrir tant la informació financera com la no financera.

Tot seguit es presenten cadascun dels riscos i la seva definició:

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

Marc d'apetit al risc

El Marc d'Apetit al Risc (d'ara endavant, *Risk Appetite Framework* o RAF) és una eina integral i prospectiva amb la qual el Consell d'Administració determina la tipologia i els llindars de risc (apetit al risc) que està disposat a acceptar per assolir els objectius estratègics del Grup[1]. Aquests objectius queden formalitzats mitjançant les declaracions qualitatives en relació amb l'apetit al risc, expressades pel Consell d'Administració, i les mètriques i llindars que permeten el seguiment del desenvolupament de l'activitat per als diferents riscos del Catàleg Corporatiu.



[1] Cal destacar que els objectius no únicament queden reflectits mitjançant nivells de tolerància al risc, sinó que, a més, el RAF té en compte declaracions de mínim apetit al risc, com, per exemple, el seguiment de risc fiscal com a part del risc legal recollit al Catàleg Corporatiu de Riscos.

3.2.3. Cultura de riscos

Formació

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

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

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

FORMACIÓ I CULTURA DE RISCOS

CURS	TÍTOL	COL·LECTIU FORMAT	NOMBRE DE PERSONES
Curs Bàsic de Risc Bancari *(cinquena edició)*	Certificació Universitària de nivell bàsic	No especialistes de la xarxa comercial d'oficines i altres col·lectius d'interès que puguin requerir un coneixement bàsic dels criteris de risc de l'organització per a l'acompliment del seu treball	2.259 (acumulat)
Diploma de Postgrau en Anàlisi de Risc Bancari	Diploma universitari	Direccions i subdireccions d'oficines de la xarxa comercial i altres col·lectius d'interès que, per la seva funció, puguin tenir atribucions en la concessió d'operacions d'actiu, o bé requereixin un coneixement avançat del risc	288 el 2020 (221 en curs) 5.156 (acumulat)
Formació especialista en riscos per a oficines AgroBank	Especialitat	Empleats que componen la xarxa d'oficines AgroBank	1.957 (acumulat)
Formació especialista en riscos per a oficines BusinessBank	Especialitat	Empleats que componen la xarxa d'oficines BusinessBank	77 el 2020 354 (acumulat)
Formació especialista en riscos per a oficines de Banca Privada	Especialitat	Empleats que componen la xarxa de Banca Privada	552 (acumulat)
Formació nova Llei de Contractes de Crèdit Immobiliari 5/2019 *(primera i segona edició)*	Certificació Universitària	Curs d'actualització de la nova llei 5/2019 dirigida a empleats que componen la xarxa de *Retail*, Empreses i Riscos	17.413 (acumulat)
Formació d'Emplenament Documental i qualitat de la dada	Formació interna	Dirigida a tots els empleats per millorar la sensibilització sobre aspectes de riscos com la integritat documental i qualitat de les dades introduïdes en els sistemes	22.900

Comunicació

La difusió de la cultura corporativa de riscos és un element essencial per al manteniment d'un marc robust i coherent alineat amb el perfil de riscos del Grup. En aquest sentit, cal destacar la creació del projecte de Cultura de Riscos, amb l'objectiu de difondre la cultura de riscos a tota l'Entitat. En el marc d'aquest projecte, s'han dut a terme diferents accions de divulgació de la cultura de riscos dirigides a tots els empleats de CaixaBank mitjançant la publicació a la intranet, entre d'altres, de notícies relacionades amb projectes de riscos.

Addicionalment, les intranets corporatives de riscos (Empreses i *Retail*) constitueixen un entorn dinàmic de comunicació directa de les principals novetats de l'entorn de riscos. Destaquen els seus continguts sobre actualitat, informació institucional, sectorial, formació i preguntes freqüents.

Avaluació i retribució de l'acompliment

El Grup vetlla perquè la motivació dels seus empleats sigui coherent amb la cultura de riscos i amb el compliment dels nivells de risc que el Consell està disposat a assumir.

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

3.2.4. Marc de control intern

El marc de control intern és el conjunt d'estratègies, polítiques, sistemes i procediments que hi ha al Grup CaixaBank per garantir una gestió prudent del negoci i una operativa eficaç i eficient. Es fa a través de:

- una adequada identificació, mesurament i mitigació dels riscos als quals el Grup està o pot estar exposat,
- l'existència d'informació financera i no financera completa, pertinent, fiable i oportuna,
- l'adopció de procediments administratius i comptables sòlids i
- el compliment de la normativa i requisits en matèria de supervisió, dels codis deontològics i de les polítiques, processos i normes internes.

Està integrat en el sistema de govern intern del Grup i alineat amb el model de negoci, i està d'acord amb: i) la normativa aplicable a les entitats financeres; ii) les Directrius de Govern Intern de l'EBA de 21 de març de 2018, les quals desenvolupen els requeriments de govern intern establerts a la Directiva 2013/36/UE del Parlament Europeu; iii) les recomanacions de la CNMV sobre aquesta matèria i iv) altres directrius sobre funcions de control aplicables a entitats financeres.

Les línies directrius del marc de control intern del Grup es recullen a la Política corporativa de Control Intern i es configuren en línia amb les directrius dels reguladors i les millors pràctiques del sector sobre la base del «model de tres línies de defensa».

Primera línia de defensa

Formada per les línies de negoci (juntament amb les àrees que els presten suport) que originen l'exposició als riscos del Grup en l'exercici de la seva activitat. Assumeixen riscos tenint en compte l'apetit al risc del banc, els límits de risc autoritzats i les polítiques, procediments existents, i forma part de la seva responsabilitat el fet de gestionar aquests riscos. Són responsables, per tant, de desenvolupar i implementar processos i mecanismes de control per assegurar que s'identifiquen, gestionen, mesuren, controlen, mitiguen i reporten els principals riscos que originen amb les seves activitats.

La manera com les línies de negoci executen les seves responsabilitats ha de reflectir la cultura de risc actual del Grup, promoguda pel Consell d'Administració de CaixaBank.

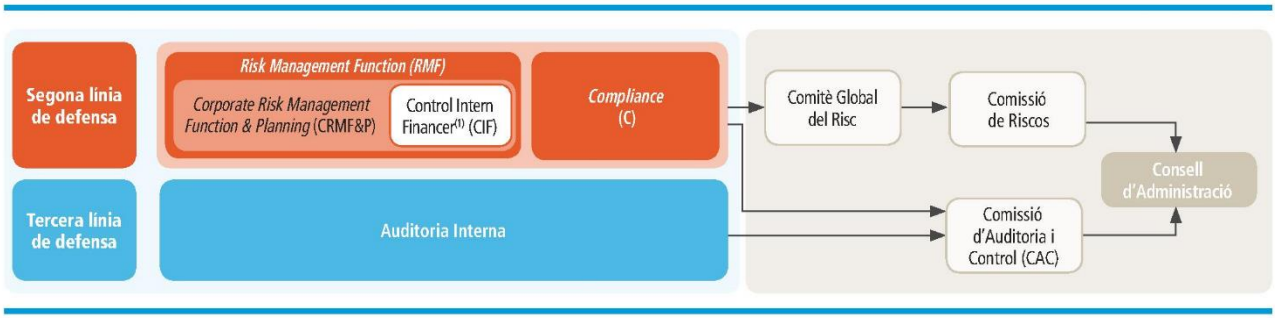
Aquestes funcions poden estar integrades en les mateixes unitats de negoci i suport al negoci. No obstant això, quan el nivell de complexitat o intensitat així ho requereixen, s'estableixen unitats de control específiques, dotades de més especialització, per assegurar un nivell adequat de control dels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

Segona línia de defensa

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

- L'establiment de polítiques de gestió i control dels riscos, en coordinació amb la primera línia de defensa, i l'avaluació del compliment posterior.
- La identificació, mesurament i seguiment dels riscos (inclosos els emergents), contribuint a la definició i implantació d'indicadors de risc alineats amb el RAF, així com de controls que permetin el compliment de la normativa externa i interna en l'àmbit de gestió i control dels riscos.
- El seguiment periòdic de l'efectivitat dels indicadors i controls de primera línia de defensa, així com d'indicadors i controls propis de la segona línia de defensa.
- El seguiment de les debilitats de control identificades, així com de l'establiment i implantació dels plans d'acció per remeiar-les.
- L'emissió d'una opinió sobre l'adequació de l'entorn de control dels riscos.

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



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

La segona línia de defensa es distribueix entre la *Risk Management Function* i *Compliance*.

- *Risk Management Function* (RMF)

  L'RMF, coordinada per la Direcció Executiva de *Corporate Risk Management Function & Planning* (CRMF&P), a més de la identificació, definició de límits d'assumpció, mesurament, seguiment, gestió i *reporting* dels riscos dins el seu àmbit de competència, i) vetlla perquè tots els riscos a què el Grup està o pot estar exposat s'identifiquin, avaluïn, monitorin i controlin adequadament; ii) proporciona als Òrgans de Govern una visió agregada de tots els riscos a què el Grup està o pot estar exposat; iii) fa el seguiment del compliment de l'apetit al risc aprovat pel Consell d'Administració i vetlla perquè es tradueixi en límits de risc específics, i iv) fa el seguiment de les activitats generadores de riscos, avaluant el seu ajust a la tolerància al risc aprovada i assegurant la planificació prospectiva de les necessitats corresponents de capital i liquiditat en circumstàncies normals i adverses.

  La CRMF&P inclou la funció de gestió i control del risc dels models utilitzats tant a l'efecte de gestió interna com de caràcter regulatori. La unitat de Validació Interna, seguint les directrius fixades en el marc de gestió i control del risc de model, duu a terme els controls i les activitats necessaris per, de forma alineada amb les exigències normatives de les diferents autoritats de supervisió, emetre una opinió tècnica independent sobre els models interns garantint que aquests i) es construeixen segons els requisits mínims establerts en les normes; ii) estan implantats i s'utilitzen de manera efectiva; iii) produeixen resultats per a la seva utilització en els diferents processos de gestió i, en especial, en els processos de càlcul de capital regulatori o càlcul de provisions; iv) tenen entorns de control i tecnològics apropiats, i v) disposen d'una governança adequada associada al procés de canvis.

  Completa l'RMF el departament de Control Intern Financer (ubicat jeràrquicament en la Direcció Executiva d'Intervenció, Control de Gestió i Capital), que, amb dependència funcional de la CRMF&P, assumeix les funcions de segona línia de defensa dels riscos de i) Rendibilitat de Negoci; ii) Recursos propis / Solvència; iii) Deteriorament d'altres actius, i iv) Fiabilitat de la informació.

- *Compliance*

  La funció de *Compliance* és responsable d'assegurar que el Grup operi amb integritat i complint la regulació, la normativa interna i les normes de conducta aplicables. Així mateix, fa la gestió, el seguiment i el control del risc de compliment, que engloba els riscos de Conducta, Legal/Regulatori i Reputacional.

  La Subdirecció General de *Compliance*, que depèn del Conseller Delegat, reporta directament, en el seu àmbit d'actuació, a l'Alta Direcció, als òrgans de govern i als organismes supervisors (Banc d'Espanya, BCE, Servei Executiu de la Comissió de Prevenció del Blanqueig de Capitals i Infraccions Monetàries (SEPBLAC), Tresor, CNMV i altres organismes).

  El model de supervisió de *Compliance* es basa en quatre palanques principals de gestió: i) definició i manteniment d'una taxonomia detallada de riscos en cada àmbit d'actuació; ii) Pla anual de Compliment, en el qual es determinen les activitats de supervisió i de revisió de procediments amb un enfocament basat en risc; iii) seguiment de *Gaps* (deficiències de control o incompliments de normatives) identificats i dels plans d'acció per a la mitigació de les debilitats detectades, sobre els quals es

fa un seguiment periòdic; iv) *reporting* i escalat de la informació rellevant, seguiment d'inspeccions o deficiències en l'àmbit de *Compliance*.

Així mateix, la funció de *Compliance* fa activitats d'assessorament sobre les matèries de la seva competència, i duu a terme accions de foment de la cultura de *Compliance* a tota l'organització, a través del redisseny de processos basats en la tecnologia, plans de sensibilització i comunicació a tota l'organització i accions de formació (pla de formació regulatòria obligatòria i vinculada al bonus anual). Addicionalment, vetlla per les bones pràctiques en matèria d'integritat i normes de conducta, per a la qual cosa disposa, entre altres mitjans, del canal confidencial de consultes i denúncies.

Tercera línia de defensa

Auditoria Interna actua com a tercera línia de defensa, supervisant les actuacions de la primera i segona línia.

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

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

- L'eficàcia i eficiència dels Sistemes de Control Intern per a la mitigació dels riscos associats a les activitats del Grup.
- El compliment de la legislació vigent, amb una especial atenció als requeriments dels organismes supervisors i l'adequada aplicació dels marcs de gestió global i apetit al risc definits.
- El compliment de les polítiques i normatives internes, i l'alineació amb les millors pràctiques i bons usos sectorials, per a un Govern Intern del Grup adequat.
- La fiabilitat i la integritat de la informació financera i operativa, inclosa l'efectivitat dels sistemes de control establerts, entre els quals s'hi inclouen els referits tant a la informació financera (SCIIF) com a la no financera (SCIINF).

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

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

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

3.3. Riscos de model de negoci

3.3.1. Risc de rendibilitat de negoci

El risc de rendibilitat de negoci es refereix a l'obtenció de resultats inferiors a les expectatives del mercat o als objectius del Grup que impedeixin, en darrera instància, assolir un nivell de rendibilitat sostenible per damunt del cost del capital.

Els objectius de rendibilitat, suportats per un procés de planificació financera i de seguiment, es defineixen en el Pla estratègic del Grup, a tres anys, i es concreten anualment en el pressupost del Grup i en els reptes de la xarxa comercial.

El Grup disposa d'una Política corporativa de gestió del risc de Rendibilitat de Negoci. La gestió d'aquest risc es fonamenta en quatre visions de gestió:

- Visió Grup: la rendibilitat global agregada a nivell Grup CaixaBank.
- Visió Negocis / Territoris: la rendibilitat dels negocis/territoris.
  - Visió Financera-Comptable: la rendibilitat dels diferents negocis corporatius.
  - Visió Comercial-Gestió: la rendibilitat de la gestió de la xarxa comercial de CaixaBank.
- Visió *Pricing*: la rendibilitat a partir de la fixació de preus de productes i serveis de CaixaBank.
- Visió Projecte: la rendibilitat dels projectes rellevants del Grup.

L'estratègia de gestió del risc de Rendibilitat de Negoci està estretament integrada en l'estratègia de gestió de la solvència i de la liquiditat del Grup, i es basa en els processos estratègics de riscos (Catàleg Corporatiu de Riscos, *Risk Assessment* i RAF).

3.3.2. Risc de recursos propis i solvència

El risc de recursos propis i solvència respon a la potencial restricció de la capacitat del Grup per adaptar el seu volum de recursos propis a les exigències normatives o a la modificació del seu perfil de risc.

El Grup té com a objectiu mantenir un perfil de risc mitjà-baix i una còmoda adequació de capital, per enfortir la seva posició. L'adequació de capital per cobrir eventuals pèrdues inesperades es mesura des de dues perspectives i metodologies diferents: el capital regulatori i el capital econòmic.

El capital regulatori de les entitats financeres està regulat pel Reglament 575/2013 (CRR) i la Directiva 2013/36/UE del Parlament Europeu i del Consell (CRD 4) que van incorporar el marc normatiu de Basilea III (BIS III) a la Unió Europea. Mentre que la CRR va ser d'aplicació directa a Espanya, la CRD 4 es va transposar a la normativa espanyola mitjançant la Llei 10/2014 d'ordenació, supervisió i solvència d'entitats de crèdit i el seu posterior desplegament reglamentari mitjançant el Reial Decret 84/2015 i la Circular 2/2016 del Banc d'Espanya. El capital regulatori és la mètrica requerida pels reguladors i utilitzada per analistes i inversors per comparar entitats financeres. Així mateix, amb posterioritat a la transposició legal europea de 2013, el Comitè de Basilea i altres organismes competents han publicat normes i documents addicionals, amb noves especificacions en el càlcul de recursos propis. Això comporta un estat de desenvolupament permanent, per la qual cosa el Grup va adaptant contínuament els processos i els sistemes per assegurar que el càlcul del consum de capital i de les deduccions de recursos propis estigui totalment alineat amb els nous requeriments establerts.

El 2016 es va iniciar un procés de modificació de la CRR i la CRD 4, que va dur a l'entrada en vigor, el 2019, de la CRR 2 i la CRD 5. L'aplicabilitat generalitzada de la CRR 2 està prevista per al juny de 2021.

Per part seva, el capital econòmic mesura amb criteri intern els recursos propis disponibles i els requeriments de capital pel conjunt de riscos derivats de la seva activitat. Aquesta mesura complementa la visió reguladora de la solvència i permet una millor aproximació al perfil de risc que assumeix el Grup, atès que incorpora riscos no considerats, o parcialment considerats, en les exigències regulatòries. Aquesta visió s'utilitza i) per a l'autoavaluació de capital, que és objecte de presentació i revisió periòdica en els òrgans corresponents del Grup; ii) com a eina de control i seguiment; iii) per a la planificació de riscos i iii) per calcular la rendibilitat ajustada al risc (RAR) i el *Pricing*. A diferència del capital regulatori, el capital econòmic és sempre una estimació pròpia, que s'ajusta en funció del grau de tolerància al risc, el volum i el tipus d'activitat.

A més dels riscos ja establerts al Pilar I (risc de crèdit, de mercat i operacional), se n'hi sumen altres també inclosos en el Catàleg Corporatiu de Riscos (per exemple, el risc estructural de tipus d'interès, liquiditat, negoci o actuarial).

A més, el règim sota la Directiva 2014/59/UE (BRRD) i el Reglament 806/2014/UE (SRM) del Parlament Europeu i del Consell, pels quals s'estableix un marc per a la reestructuració i la resolució d'entitats de crèdit i empreses de serveis d'inversió, que s'ha implementat a Espanya a través de la Llei 11/2015 i el Reial Decret 1012/2015, prescriu que els bancs han de tenir un nivell mínim de capital i passius elegibles (MREL). Amb l'aplicació d'aquesta reforma normativa, el requeriment MREL s'expressa en percentatge sobre els actius ponderats per risc i sobre l'exposició per al càlcul de la ràtio de palanquejament.

El Grup disposa d'una Política corporativa de gestió del risc de recursos propis i solvència que conté un concepte de recursos propis en sentit ampli, que inclou tant els recursos propis computables d'acord amb la normativa prudencial com els instruments elegibles per a la cobertura dels requeriments mínims d'MREL, i té com a finalitat establir els principis sobre els quals es determinen els objectius de capital al Grup, així com establir unes directrius comunes en relació amb el seguiment, el control i la gestió dels recursos propis que permetin, entre altres, mitigar aquest risc. Així mateix, els principals processos que componen la gestió i control del risc de solvència i recursos propis són els següents: i) mesurament continu i *reporting* intern i extern del capital regulatori i del capital econòmic a través de mètriques rellevants; ii) planificació del capital en diferents escenaris (normalitzats i d'estrès, inclosos ICAAP, EBA *Stress Test* i *Recovery Plan*), integrada en el procés de planificació financera corporativa, que inclou la

projecció del balanç, el compte de resultats, els requeriments de capital i els recursos propis i la solvència del Grup. Tot això, acompanyat d'un monitoratge de la normativa de capital aplicable actualment i els pròxims anys.

Per a més informació sobre la gestió del risc de recursos propis i solvència, vegeu la Nota 4 - Gestió de la Solvència.

3.3.3. Risc de liquiditat i finançament

Descripció general

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

El Grup gestiona aquest risc amb l'objectiu de mantenir uns nivells de liquiditat que permetin atendre de forma sobrada els compromisos de pagament i que no puguin perjudicar l'activitat inversora per manca de fons prestables i mantenir-se, en tot moment, dins el Marc d'Apetit al Risc (RAF). Els principis estratègics per complir l'objectiu de gestió de liquiditat són:

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

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

- Identificació dels riscos de liquiditat rellevants per al Grup i les seves unitats de gestió de liquiditat;
- Formulació dels principis estratègics que el Grup ha de seguir en la gestió de cadascun d'aquests riscos;
- Delimitació de mètriques rellevants per a cadascun d'aquests riscos;
- Fixació de llindars d'apetit, tolerància, límit i, si escau, *recovery*, en el RAF;
- Establiment de procediments de gestió i control per a cadascun d'aquests riscos, que inclouen mecanismes de monitoratge sistemàtic intern i extern;
- Definició d'un marc de *stress testing* i un Pla de Contingència de Liquiditat, que permet garantir la gestió del risc de liquiditat en situacions de crisi moderada i greu;
- I un marc dels Plans de Recuperació, en què es formulen escenaris i mesures per a una situació de més estrès.

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

Mitigació del risc de liquiditat

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

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

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

DISPONIBLE EN PÒLISSA DE CRÈDIT BCE
(Milions d'euros)

	31-12-2020	31-12-2019	31-12-2018
Valor garanties lliurades com a col·lateral	**72.139**	**51.455**	**53.652**
CaixaBank	66.498	46.001	46.698
BPI	5.641	5.454	6.954
Disposat	**(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)	
Interessos de garanties disposades	**122**	**49**	**279**
Interessos de garanties disposades - CaixaBank	122	44	268
Interessos de garanties disposades - BPI		6	11
TOTAL SALDO DISPONIBLE EN PÒLISSA BCE	**22.536**	**38.571**	**25.748**

(*) Els interessos meritats del finançament pres de TLTRO III a 31 de desembre de 2020 són de 288 milions d'euros. Aquests interessos es calculen per a cada operació d'aquesta sèrie i reflecteixen l'estimació del Grup en el reconeixement inicial respecte a l'import d'interès final que es cobrarà al seu venciment específic, prenent en consideració hipòtesis específiques de compliment de volums elegibles. El valor «interessos de garanties disposades» és el càlcul que fa el Banc d'Espanya per a la valoració de les garanties disposades en pòlissa. En el càlcul del disponible a la pòlissa de 31 de desembre de 2020, el Banc de Portugal no computa els interessos de les garanties disposades.

En les operacions de finançament de política monetària de durada determinada TLTRO III hi ha uns tipus d'interès de finançament preferencial condicionats al compliment de variacions del crèdit admissible durant períodes determinats. Hi ha dos períodes que ja estan a punt d'acabar (de l'1 d'abril de 2019 al 31 de març de 2021 i de l'1 de març de 2020 al 31 de març de 2021) per als quals s'han produït creixements superiors al llindar requerit. Durant el període iniciat recentment (que va de l'1 d'octubre de 2020 al 31 de desembre de 2021), s'espera créixer també per sobre del llindar establert per obtenir el tipus preferencial.

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

CAPACITAT D'EMISSIÓ DE DEUTE - 31-12-2020
(Milions d'euros)

	CAPACITAT TOTAL D'EMISSIÓ	TOTAL EMÈS
Programa de Pagarés (CNMV 09-07-2020) CaixaBank (1)	1.000	0
Programa de Renda fixa (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 (Luxemburg 21-07-2020)	7.000	1.025
Programa ECP («Euro Commercial Paper») CaixaBank (Irlanda 15-12-2020)	3.000	650
Programa de Mortgage Covered Bonds de BPI (CMVM Portugal 02-07-2020)	9.000	7.300
Programa Obrigações sobre o Sector Público de BPI (CMVM Portugal 20-08-2020)	2.000	600

(1) Programa ampliable a 3.000 milions d'euros

- Capacitat d'emissió de títols garantits

CAPACITAT D'EMISSIÓ DE CÈDULES - 31-12-2020
(Milions d'euros)

	CAPACITAT D'EMISSIÓ	TOTAL EMÈS
Cèdules hipotecàries	3.063	48.233
Cèdules territorials	5.159	3.500

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

Situació de liquiditat

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

ACTIUS LÍQUIDS*
(Milions d'euros)

	31-12-2020		31-12-2019		31-12-2018	
	VALOR DE MERCAT	IMPORT PONDERAT APLICABLE	VALOR DE MERCAT	IMPORT PONDERAT APLICABLE	VALOR DE MERCAT	IMPORT PONDERAT APLICABLE
Actius Level 1	94.315	94.280	53.098	53.021	54.841	54.771
Actius Level 2A	344	292	42	36	51	43
Actius Level 2B	1.590	795	3.670	1.960	4.308	2.279
TOTAL ACTIUS LÍQUIDS D'ALTA QUALITAT (HQLAS) (1)	**96.249**	**95.367**	**56.810**	**55.017**	**59.200**	**57.093**
Actius disponibles en pòlissa no considerats HQLAS		19.084		34.410		22.437
TOTAL ACTIUS LÍQUIDS		**114.451**		**89.427**		**79.530**

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

Tot seguit es presenten les ràtios de liquiditat i finançament per al Grup:

RÀTIOS LCR I NSFR

(Milions d'euros)

	31-12-2020	31-12-2019	31-12-2018
Actius líquids d'alta qualitat – HQLA (numerador)	95.367	55.017	57.093
Sortides d'efectiu netes totals (denominador)	34.576	30.700	28.602
Sortides d'efectiu	42.496	36.630	33.819
Entrades d'efectiu	7.920	5.931	5.217
RÀTIO LCR (COEFICIENT DE COBERTURA DE LIQUIDITAT) (%) (1)	**276 %**	**179 %**	**200 %**
RÀTIO NSFR (*NET STABLE FUNDING RATIO*) (%) (2)	**145 %**	**129 %**	**117 %**

(1) LCR: ràtio regulatòria que té com a objectiu el manteniment d'un nivell adequat d'actius disponibles d'alta qualitat per fer front a les necessitats de liquiditat a un horitzó de 30 dies, en un escenari d'estrès que considera una crisi combinada del sistema financer i de nom.
Segons el Reglament Delegat (UE) 2015/61 de la Comissió, de 10 d'octubre de 2014 (i la seva modificació en el Reglament Delegat (UE) 2018/1620, de juliol de 2018), pel qual es completa el Reglament (UE) n. 575/2013 del Parlament Europeu i del Consell respecte al requisit de cobertura de liquiditat aplicable a les entitats de crèdit. El límit regulatori de la ràtio LCR és del 100 %.

(2) NSFR - Ràtio regulatòria d'estructura de balanç que mesura la relació entre la quantitat de finançament estable disponible (ASF) i la quantitat de finançament estable requerit (RSF). El finançament estable disponible es defineix com la proporció dels recursos propis i aliens que es pot esperar que siguin estables durant l'horitzó temporal considerat d'un any. La quantitat de finançament estable requerit per una institució es defineix en funció de les característiques de liquiditat i venciments residuals dels seus diversos actius i de les seves posicions de balanç.
Càlculs de 31-12-2020 i 31-12-2019 aplicant els criteris regulatoris establerts en el Reglament (UE) 2019/876 del Parlament Europeu i del Consell, de 20 de maig de 2019, que entra en vigor el juny de 2021. Els càlculs anteriors segueixen els criteris establerts per Basilea. El límit regulatori establert per a la ràtio NSFR és del 100 % a partir de juny de 2021.

Tot seguit es presenten els principals *ratings* de qualificació creditícia:

RATING DE QUALIFICACIÓ CREDITÍCIA CAIXABANK

	DEUTE A LLARG TERMINI	DEUTE A CURT TERMINI	PERSPECTIVA	DEUTE SÈNIOR PREFERENT	DATA D'AVALUACIÓ	CÈDULES HIPOTECÀRIES
S&P Global Ratings	BBB+	A-2	Estable	BBB+	23-09-2020	AA
Fitch Ratings	BBB+	F2	Negativa	A–	29-09-2020	
Moody's Investors Service	Baa1	P-2	Estable	Baa1	22-09-2020	Aa1
DBRS Morningstar	A	R-1 (low)	Estable	A	30-03-2020	AAA

En el cas de *downgrade* de la qualificació creditícia actual, es requereix l'entrega de col·laterals addicionals a determinades contrapartides o bé hi ha clàusules de reemborsament anticipat. Tot seguit es presenta el detall de l'impacte en la liquiditat derivat de reduccions d'1, 2 i 3 esglaons («*notches*»):

SENSIBILITAT DE LA LIQUIDITAT A VARIACIONS EN LA QUALIFICACIÓ CREDITÍCIA

(Milions d'euros)

	REBAIXA D'1 ESGLAÓ	REBAIXA DE 2 ESGLAONS	REBAIXA DE 3 ESGLAONS
Operacions de productes derivats / repos (contractes CSA / GMRA / GMSLA) (*)	0	6	6
Dipòsits adquirits amb entitats de crèdit (*)	0	667	667

(*) Els saldos presentats són acumulats per a cada reducció de qualificació.

Asset encumbrance – Actius rebuts i lliurats en garantia

A continuació, es detallen els actius que garanteixen determinades operacions de finançament i aquells que estan lliures de càrregues:

ACTIUS QUE GARANTEIXEN OPERACIONS DE FINANÇAMENT I ACTIUS LLIURES DE CÀRREGA

(Milions d'euros)

	31-12-2020		31-12-2019		31-12-2018	
	VALOR EN LLIBRES D'ACTIUS COMPROMESOS	VALOR EN LLIBRES D'ACTIUS NO COMPROMESOS	VALOR EN LLIBRES D'ACTIUS COMPROMESOS	VALOR EN LLIBRES D'ACTIUS NO COMPROMESOS	VALOR EN LLIBRES D'ACTIUS COMPROMESOS	VALOR EN LLIBRES D'ACTIUS NO COMPROMESOS
Instruments de patrimoni	0	1.849	0	3.063	0	4.144
Valors representatius de deute*	8.040	35.377	5.248	28.887	8.314	27.969
dels quals: bons garantits	*6*	*3*	*2*	*9*	*5*	*4*
dels quals: bons de titulització d'actius	*0*	*70*	*0*	*92*	*0*	*0*
dels quals: emeses per Administracions públiques	*6.802*	*31.152*	*4.584*	*24.161*	*7.222*	*24.564*
dels quals: emeses per societats financeres	*910*	*1.451*	*417*	*1.396*	*906*	*1.272*
dels quals: emeses per societats no financeres	*323*	*2.701*	*245*	*3.228*	*181*	*2.129*
Altres actius**	90.339	249.081	54.217	236.942	74.123	221.102
dels quals: préstecs i partides a cobrar	*84.841*	*207.968*	*49.146*	*191.368*	*69.543*	*173.810*
TOTAL	**98.379**	**286.307**	**59.465**	**268.892**	**82.437**	**253.215**

(*) Principalment correspon a actius cedits en operativa de cessió temporal d'actius i d'operacions de finançament del BCE.
(**) Principalment correspon a actius aportats com a garantia de bons de titulització, cèdules hipotecàries i territorials. Aquestes emissions s'utilitzen principalment en operativa d'emissions a mercat i com a garantia en operacions de finançament del BCE.

A continuació, es detallen els actius rebuts en garantia, segregant els que estan lliures de càrrega d'aquells que estan compromesos, garantint operacions de finançament:

ACTIUS QUE GARANTEIXEN OPERACIONS DE FINANÇAMENT I ACTIUS LLIURES DE CÀRREGA

(Milions d'euros)

	31-12-2020		31-12-2019		31-12-2018	
	VR D'ACTIUS COMPROMESOS	VR D'ACTIUS NO COMPROMESOS	VR D'ACTIUS COMPROMESOS	VR D'ACTIUS NO COMPROMESOS	VR D'ACTIUS COMPROMESOS	VR D'ACTIUS NO COMPROMESOS
Col·lateral rebut*	2.631	13.573	1.790	15.841	2.097	13.323
Instruments de patrimoni	0	0	0	0	0	0
Valors representatius de deute	2.627	12.240	1.780	14.737	2.085	11.977
Altres garanties rebudes	5	1.333	10	1.103	12	1.346
Valors representatius de deute propis diferents de bons garantits o bons de titulització d'actius propis**	0	249	0	12	0	251
Bons garantits i de titulització d'actius propis emesos i no pignorats***	0	25.815	0	53.787	0	42.821
TOTAL	**2.631**	**39.637**	**1.790**	**69.640**	**2.097**	**56.395**

(*) Principalment correspon a actius rebuts en operativa d'adquisició temporal d'actius, operacions de préstec de valors i garanties rebudes per derivats.
(**) Autocartera de deute sènior.
(***) Correspon a autocartera emesa de titulitzacions i *covered bonds* (hipotecari / sector públic).
VR: valor raonable

A continuació, es recull la ràtio d'actius col·lateralitzats:

RÀTIO D'ACTIUS COL·LATERALITZATS

(Milions d'euros)

	31-12-2020	31-12-2019	31-12-2018
Actius i col·lateral rebut compromès («numerador»)	**101.010**	**61.255**	**84.534**
Valors representatius de deute	10.667	7.027	10.399
Préstecs i partides a cobrar	84.846	49.156	69.555
Altres actius	5.498	5.071	4.580
Total actius + Total actius rebuts («denominador»)	**400.891**	**345.988**	**351.071**
Instruments de patrimoni	1.849	3.063	4.144
Valors representatius de deute	58.285	50.652	50.345
Inversió creditícia	292.814	240.524	243.364
Altres actius	47.944	51.748	53.218
RÀTIO ACTIUS COL·LATERALITZATS	**25,20 %**	**17,70 %**	**24,08 %**

Durant l'any 2020, la ràtio d'actius col·lateralitzats ha augmentat en comparació amb la ràtio del 2019, amb un increment de la ràtio de 7,50 punts percentuals, principalment a causa del major *encumbrance* per pòlissa disposada (apel·lació a TLTRO III).

A continuació, es recull la relació entre els passius garantits i els actius que els garanteixen:

PASSIUS GARANTITS

(Milions d'euros)

	31-12-2020		31-12-2019		31-12-2018	
	PASSIUS COBERTS, PASSIUS CONTINGENTS O TÍTOLS CEDITS	ACTIUS, GARANTIES REBUDES I AUTOCARTERA EMESA*	PASSIUS COBERTS, PASSIUS CONTINGENTS O TÍTOLS CEDITS	ACTIUS, GARANTIES REBUDES I AUTOCARTERA EMESA*	PASSIUS COBERTS, PASSIUS CONTINGENTS O TÍTOLS CEDITS	ACTIUS, GARANTIES REBUDES I AUTOCARTERA EMESA*
Passius financers	81.018	96.135	49.543	57.063	69.819	81.472
Derivats	6.216	6.491	5.653	5.945	5.197	5.592
Dipòsits	58.621	70.457	26.281	30.322	45.517	51.321
Emissions	16.181	19.187	17.609	20.796	19.105	24.559
Altres fonts de càrregues	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**

(*) Llevat de cèdules i bons de titulització compromesos.

Termini residual de les operacions

Tot seguit, es presenta el detall per terminis de venciments contractuals dels saldos, sense tenir en compte, si escau, els ajustos per valoració ni les correccions de valor, de determinats epígrafs del balanç en un escenari de condicions de normalitat de mercats:

TERMINI RESIDUAL DE LES OPERACIONS - 31-12-2020
(Milions d'euros)

	A LA VISTA	<3 MESOS	3-12 MESOS	1-5 ANYS	> 5 ANYS	TOTAL
Interbancari actiu	96	53.492	2.328	2.514	5	58.435
Préstecs i bestretes – Clientela	1.041	16.403	40.842	91.521	81.115	230.922
Valors representatius de deute	0	2.062	7.078	21.459	9.297	39.896
AF afectes al negoci assegurador - Valors representatius de deute		598	544	947	724	2.813
TOTAL ACTIU	**1.137**	**71.957**	**50.248**	**115.494**	**90.417**	**329.253**
Interbancari actiu	1	5.575	2.520	51.999	316	60.411
PF - Dipòsits de la clientela	17.606	36.810	55.305	60.397	72.489	242.607
PF - Valors representatius de deute emesos	0	2.558	1.352	24.186	10.090	38.186
Passius afectes al negoci assegurador		298	548	2.307	1.200	4.353
TOTAL PASSIU	**17.607**	**44.943**	**59.177**	**136.582**	**82.895**	**341.204**
Dels quals emissions majoristes netes d'autocartera i multicedents	*0*	*2.541*	*100*	*16.329*	*16.040*	*35.010*
De què altres passius financers per arrendament operatiu	*0*	*0*	*14*	*120*	*1.334*	*1.468*
Disponibles per tercers	0	3.685	11.527	28.750	34.537	78.499

AF: Actius financers; PF: Passius Financers

Els venciments de les operacions es projecten en funció del seu termini contractual i residual, sense considerar cap hipòtesi de renovació dels actius o passius. En el cas de comptes a la vista sense un venciment contractual definit, s'apliquen els models interns de comportament de l'Entitat. Per tal d'avaluar el gap negatiu en el curt termini cal considerar els aspectes següents:

- El Grup disposa d'un finançament detallista elevat, estable i de renovació probable.
- Existeixen garanties addicionals disponibles amb el Banc Central Europeu i capacitat de generar nous dipòsits instrumentalitzats mitjançant la titulització d'actius i l'emissió de cèdules hipotecàries o territorials.

El càlcul no considera hipòtesis de creixement, per la qual cosa s'ignoren les estratègies internes de captació neta de liquiditat, especialment important en el mercat detallista. Així mateix, tampoc no es té en compte la monetització dels actius líquids disponibles.

En relació amb les emissions, les polítiques del Grup tenen en compte una distribució equilibrada dels venciments, que n'evita la concentració i duu a terme una diversificació en els instruments de finançament. A més, la dependència del Grup dels mercats majorista és reduïda.

3.4. Riscos específics de l'activitat financera

3.4.1. Risc de crèdit

Descripció general

El risc de crèdit correspon a la pèrdua de valor dels actius del Grup davant un client o contrapartida, pel deteriorament de la capacitat d'aquest client o contrapartida per satisfer els seus compromisos amb el Grup. És el més significatiu de l'activitat financera del Grup, basada en la comercialització bancària i asseguradora, l'operativa de tresoreria i la participació a llarg termini en el capital d'instruments de patrimoni.

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

EXPOSICIÓ MÀXIMA AL RISC DE CRÈDIT
(Milions d'euros)

	31-12-2020		31-12-2019		31-12-2018	
	EXPOSICIÓ MÀXIMA AL RISC DE CRÈDIT	COBERTURA	EXPOSICIÓ MÀXIMA AL RISC DE CRÈDIT	COBERTURA	EXPOSICIÓ MÀXIMA AL RISC DE CRÈDIT	COBERTURA
Actius financers mantinguts per negociar (Nota 11)	**1.056**		**1.176**		**1.103**	
Instruments de patrimoni	255		457		348	
Valors representatius de deute	801		719		755	
Actius financers no destinats a negociació valorats obligatòriament a valor raonable amb canvis en resultats (Nota 12)	**317**		**427**		**704**	
Instruments de patrimoni	180		198		232	
Valors representatius de deute	52		63		145	
Préstecs i bestretes	85		166		327	
Actius financers a valor raonable amb canvis en un altre resultat global (Nota 13)	**19.309**		**18.371**		**21.888**	
Instruments de patrimoni	1.414		2.407		3.565	
Valors representatius de deute	17.895		15.964		18.323	
Actius financers a cost amortitzat (Nota 14)	**273.129**	**(5.620)**	**249.408**	**(4.706)**	**248.299**	**(5.717)**
Valors representatius de deute	24.681	(11)	17.395	(6)	17.064	(4)
Préstecs i bestretes	248.448	(5.609)	232.013	(4.700)	231.235	(5.713)
Bancs centrals	4		6		5	
Entitats de crèdit	5.847		5.155	(2)	7.550	
Clientela	242.597	(5.609)	226.852	(4.698)	223.680	
Derivats de negociació i comptabilitat de cobertures	**4.120**		**3.854**		**3.906**	
Actius afectes al negoci assegurador (Nota 17)	**77.241**		**72.683**		**61.688**	
TOTAL EXPOSICIÓ ACTIVA	**375.172**	**(5.620)**	**345.919**	**(4.706)**	**337.588**	**(5.717)**
TOTAL GARANTIES CONCEDIDES I COMPROMISOS	**105.066**	**(193)**	**98.340**	**(220)**	**89.027**	**(355)**
TOTAL	**480.238**	**(5.813)**	**444.259**	**(4.926)**	**426.615**	**(6.072)**

(*) Els CCF (*Credit Conversion Factors*), factor de conversió de crèdit de garanties concedides i compromisos en crèdits, a 31 de desembre de 2020, 2019 i 2018 pugen a 75.560, 71.818 i 59.416 milions d'euros, respectivament.

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

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

Pel que fa a l'activitat ordinària, el Grup orienta la seva activitat creditícia a satisfer les necessitats de finançament de famílies i empreses i a prestar serveis de valor afegit al segment de grans empreses, tot això dins el perfil de risc mitjà-baix fixat com a objectiu al RAF.

Els principis i polítiques principals que sustenten la gestió del risc de crèdit al Grup són els següents:

- Definició i assignació clara de les responsabilitats a les diferents àrees participants en el cicle de concessió, gestió, seguiment i control del risc de crèdit.
- Interlocució àgil i transparent amb el client.

- Concessió basada en la capacitat de devolució de l'acreditat, amb una relació adequada entre els ingressos i les càrregues que assumeix.
- Homogeneïtat en els criteris d'anàlisi i les eines per a la gestió i el seguiment.
- Valoració adequada tant de les garanties com dels actius adjudicats o rebuts en pagament de deutes.
- Existència d'un marc de seguiment que vetlla perquè la informació relativa a les exposicions al risc de crèdit, als acreditats i a les garanties reals sigui pertinent i es mantingui actualitzada durant tot el cicle de vida de les exposicions creditícies.
- Criteris de classificació comptable de les operacions i per a la quantificació de les pèrdues esperades i els requeriments de capital per risc de crèdit que reflecteixen fidelment la qualitat creditícia dels actius.
- Anticipació, objectivació, eficàcia i orientació al client en els processos de recuperació d'actius deteriorats.

Cicle del risc de crèdit

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

Admissió i concessió

El procés d'admissió i concessió d'operacions noves es basa en l'anàlisi de la solvència dels intervinents i de les característiques de l'operació.

El sistema de facultats assigna el nivell d'aprovació a determinats empleats, amb un grau de responsabilitat establert com a estàndard adequat associat al càrrec.

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

- **Import:** suma econòmica sol·licitada juntament amb el risc ja concedit. L'import de l'operació es defineix mitjançant dos mètodes alternatius segons el segment al qual pertanyen les operacions:
  - Pèrdua ponderada per producte: basat en la fórmula de càlcul de pèrdua esperada, té en compte l'apetit al risc segons la naturalesa de cada producte. S'aplica a les sol·licituds el primer titular de les quals és una persona jurídica.
  - Nominals: té en compte l'import nominal i les garanties de les operacions de risc. S'aplica a persones físiques.
- **Garantia**: inclou el conjunt de béns o solvències destinats a assegurar el compliment d'una obligació.
- **Polítiques de risc general**: conjunt de criteris que identifiquen i avaluen les variables rellevants de cada tipus de sol·licitud i suposen un tractament específic. Entre altres, alertes de morositat, diagnòstic de l'*scoring/rating*, ràtio d'endeutament, qualificacions resultat de l'activitat de seguiment o el fet que l'operació sigui d'un import reduït.
- **Termini:** durada de l'operació sol·licitada, que haurà d'estar relacionada amb la finalitat de l'operació. Hi ha polítiques específiques en funció del tipus d'operació i el termini que requereixen un nivell més alt de facultats per a la seva aprovació.

Per tal de facilitar l'agilitat en la concessió, existeixen Centres d'Admissió de riscos segons la tipologia del titular, particulars i autònoms en un Centre d'Admissió de Particulars centralitzat als Serveis Corporatius, i persones jurídiques en Centres d'Admissió distribuïts per tot el territori, que gestionen les sol·licituds dins els seus nivells d'atribució i les traslladen a centres especialitzats de Serveis Corporatius en cas que excedeixin aquests nivells. L'aprovació del risc de qualsevol operació, llevat d'aquelles que poden ser aprovades en oficina o pel Director d'Àrea de Negoci, està subjecta a la concurrència de firmes d'un responsable de negoci i un responsable de risc. A més, es fa de forma centralitzada la preconcessió de crèdit a persones físiques i jurídiques dels segments micro i petita empresa per a certs productes i d'acord amb uns límits i criteris de risc definits.

Amb caràcter particular, l'organització interna d'Admissió de Risc d'Empreses als Serveis Corporatius parteix de l'estructura especialitzada següent, ajustada a la tipologia de riscos i segments de clients:

- **Riscos Corporativa**: centralitza grups empresarials que tinguin una facturació anual superior als 200 milions d'euros al centre de Corporativa i a les Sucursals Internacionals.

- **Risc d'Empreses**: inclou les persones jurídiques o els grups d'empreses amb una facturació de fins a 200 milions d'euros, i també els de més de 200 milions d'euros que no es gestionin al centre de Corporativa o a les Sucursals Internacionals ni pertanyin a segments especialitzats (Immobiliari, Agroalimentari, Turisme o *Project Finance*).
- **Risc Immobiliari**: atén empreses promotores de qualsevol segment, independentment de la facturació, i societats d'inversió immobiliària.
- **Risc Turisme i Agroalimentari**: comprèn totes les empreses o grups empresarials que duen a terme la seva activitat en el sector turisme i agroalimentari. A més, inclou el segment d'autònoms del sector agrari.
- ***Project Finance***: inclou totes les operacions que es presenten mitjançant l'esquema de finançament de projecte (*project finance*) i les operacions de finançament d'actius (*asset finance*).
- **Banca Institucional**: inclou institucions públiques autonòmiques o centrals, ajuntaments i institucions públiques locals i membres de grups econòmics o grups de gestió l'interlocutor/matriu dels quals compleix els criteris anteriors. També inclou les institucions privades (fundacions, universitats, ONG, ordes religiosos, etc.) gestionades pels Centres d'Institucions.
- **Risc Sobirà, País i Entitats Financeres**: responsables de l'admissió i la gestió del risc de país i el risc d'entitats financeres que porten implícits les operacions de finançament dels diferents segments.

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

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

A l'efecte de *pricing*, es consideren tots els factors associats a l'operació, és a dir, els costos d'estructura i de finançament i la pèrdua esperada de l'operació. A més, les operacions hauran d'aportar una remuneració mínima als requeriments de capital econòmic, que es calcularà neta d'impostos.

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

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

Mitigació del risc

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

A efectes comptables, es consideren garanties eficaces aquelles garanties reals i personals que són vàlides com a mitigant del risc en funció, entre altres aspectes, del temps necessari per a la seva execució i la capacitat de realització de les garanties. A continuació, es descriuen les diferents tipologies de garanties amb les seves polítiques i procediments en la gestió i valoració:

- Garanties personals o constituïdes per la solvència de titulars i fiadors: destaquen les operacions de risc amb empreses, en què es considera rellevant l'aval dels socis, tant persones físiques com jurídiques. Quan es tracta de persones físiques, l'estimació de la garantia s'efectua a partir de les declaracions de béns i, quan l'avalador és persona jurídica, s'analitza en el procés de concessió com un titular.
- Garanties reals: els principals tipus de garanties reals acceptats són els següents:
  - Garanties pignoratives: destaquen la penyora d'operacions de passiu o els saldos intermediats. Per poder ser admesos com a garantia, els instruments financers han de complir, entre d'altres requisits: i) estar lliures de càrregues, ii) la seva

definició contractual no ha d'impedir la seva pignoració, i iii) la seva qualitat creditícia no ha d'estar relacionada amb el titular del préstec. La pignoració roman fins que venç o es cancel·la anticipadament l'actiu o mentre no es doni de baixa.

- Garanties hipotecàries sobre immobles. Sobre aquestes, les polítiques internes estableixen el següent:
  - El procediment d'admissió de garanties i els requeriments necessaris per formalitzar les operacions, com ara la documentació que han de lliurar els titulars i la certesa jurídica que ha de tenir.
  - Els processos de revisió de les taxacions registrades per assegurar el seguiment i el control correctes del valor de les garanties. Es duen a terme processos periòdics de contrast i validació dels valors de taxació, per tal de detectar possibles anomalies en l'actuació de les societats de taxació proveïdores del Grup.
  - La política de desembossament, que afecta principalment les operacions de promocions i autopromocions immobiliàries.
  - El *loan-to-value* (LTV) de l'operació. El capital que es concedeix en operacions hipotecàries està limitat a uns percentatges sobre el valor de la garantia, un valor que es defineix com el més baix entre el de taxació i el valor escripturat o acreditat del bé. Els sistemes informàtics calculen el nivell d'aprovació requerit per a cada tipus d'operació.

- Derivats de crèdit: garants i contrapart. El Grup utilitza puntualment derivats de crèdit, contractats amb entitats d'alt nivell creditici i emparats per contractes col·laterals per a la cobertura del risc de crèdit.

Tot seguit s'ofereix el detall de les garanties rebudes per a la concessió d'operacions del Grup, que recull l'import màxim de les garanties reals eficaces que es poden considerar per al càlcul del deteriorament: el valor raonable estimat dels immobles segons l'última taxació disponible o actualització feta sobre la base del que preveu la normativa d'aplicació vigent. Així mateix, s'hi inclouen les garanties reals restants com el valor actual de les garanties pignoratives en la data, sense incloure-hi, per tant, les garanties personals:

CATEGORITZACIÓ PER *STAGE* DE LA INVERSIÓ CREDITÍCIA I GARANTIES AFECTES*
(Milions d'euros)

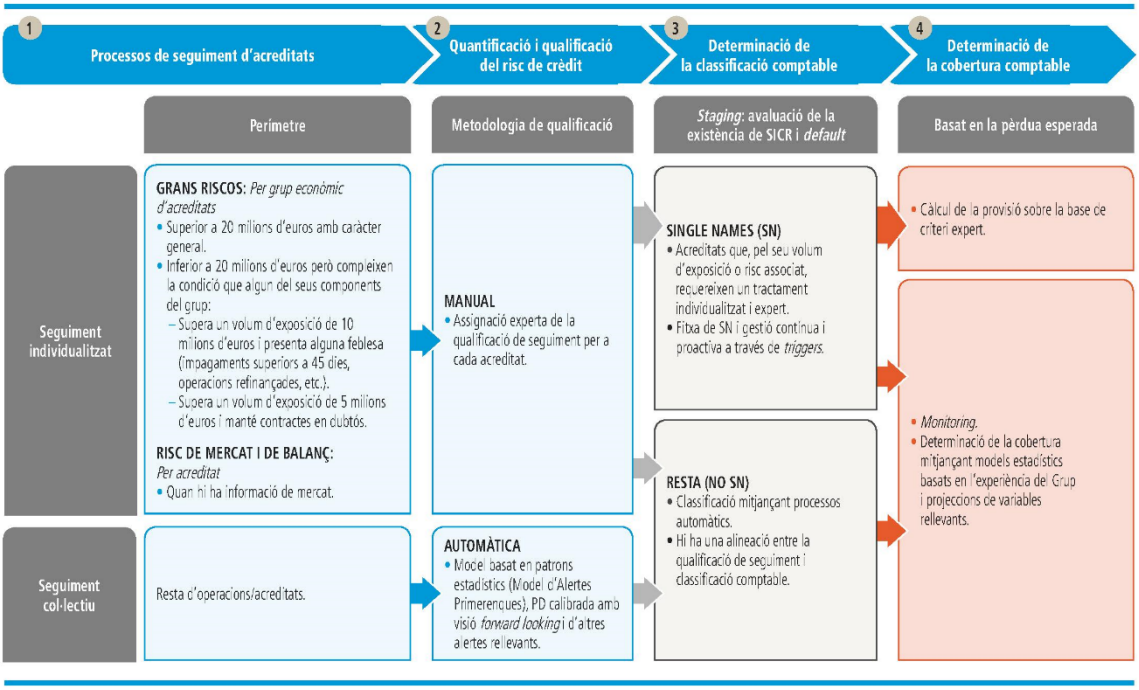
	31-12-2020			31-12-2019			31-12-2018		
	IMPORT BRUT	CORRECCIÓ DE VALOR PER DETERIORAMENT	VALOR DE LES GARANTIES **	IMPORT BRUT	CORRECCIÓ DE VALOR PER DETERIORAMENT	VALOR DE LES GARANTIES **	IMPORT BRUT	CORRECCIÓ DE VALOR PER DETERIORAMENT	VALOR DE LES GARANTIES **
***Stage* 1:**	**212.834**	**(920)**	**276.360**	**201.419**	**(574)**	**288.563**	**194.618**	**(688)**	**290.246**
Sense garantia real	102.733	(606)	0	85.640	(374)	0	78.459	(320)	0
Garantia real immobiliària	103.520	(280)	269.795	108.317	(116)	281.058	110.276	(201)	284.512
Altres garanties reals	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**
Sense garantia real	8.299	(606)	0	5.140	(379)	0	4.883	(339)	0
Garantia real immobiliària	11.183	(411)	25.004	9.833	(248)	21.109	10.856	(302)	24.099
Altres garanties reals	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**
Sense garantia real	2.334	(1.869)	0	2.251	(1.658)	0	2.614	(1.550)	0
Garantia real immobiliària	5.787	(1.698)	9.572	5.961	(1.656)	9.831	7.897	(2.630)	15.527
Altres garanties reals	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

(*) Inclou préstecs i bestretes a la clientela dels epígrafs «Actius financers a cost amortitzat» (Nota 14) i «Actius financers no destinats a negociació valorats obligatòriament a valor raonable amb canvis en resultats» (Nota 12)
(**) És l'import màxim de les garanties reals eficaces que es pot tenir en compte per al càlcul del deteriorament, és a dir, el valor raonable estimat dels immobles segons l'última taxació disponible o l'actualització d'aquesta feta sobre la base del que preveu la normativa d'aplicació vigent. Així mateix, s'hi inclouen els garanties reals restants, com ara el valor actual de les garanties pignoratives en la data, sense incloure-hi per tant les garanties personals.

D'altra banda, les mesures de mitigació del risc de contrapartida es detallen a l'apartat 3.4.1.

Seguiment i mesurament del risc de crèdit

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



① *Processos de seguiment d'acreditats*

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

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

La *Qualificació* de *Seguiment* és una valoració sobre la situació del client i dels seus riscos. Tot acreditat té associada una qualificació de seguiment que el classifica en cinc categories[2]: risc inapreciable, baix, mitjà, mitjà alt o dubtós; i poden generar-se de manera manual (en el cas del perímetre d'acreditats sota seguiment individualitzat) o automàtica (per a la resta).
En funció del perímetre de seguiment i la qualificació dels acreditats, el seguiment pot ser:

[2] La Qualificació de Seguiment és una valoració efectuada sobre la situació del client i dels seus riscos. Les diferents qualificacions de seguiment són:

- Risc inapreciable: totes les operacions del client es desenvolupen correctament i no hi ha indicis que posin en dubte la capacitat de devolució.
- Risc Baix: la capacitat de pagament és adequada, però el client o alguna de les seves operacions presenta algun indici poc rellevant de debilitat.
- Risc Mitjà: hi ha indicis de deteriorament del client, però aquestes debilitats no posen en risc, actualment, la capacitat de devolució del deute.
- Risc Mitjà-Alt: la qualitat creditícia del client s'ha vist seriosament debilitada. Si prossegueix el deteriorament, el client podria no tenir capacitat de devolució del deute.
- Dubtós: hi ha proves de deteriorament o dubtes sòlids pel que fa a la capacitat del client per complir les seves obligacions.
- Sense qualificar: no es disposa de prou informació per assignar una qualificació de seguiment.

- **Individualitzat:** d'aplicació a exposicions d'import rellevant o que presenten característiques específiques. El seguiment de grans riscos condueix a l'emissió d'informes de seguiment de grups, i conclou en una qualificació de seguiment per als acreditats que el componen.

El Grup defineix com a acreditats individualment significatius (*Single Names*) aquells que compleixin els llindars o característiques següents[3]:

- Exposició superior a 20 milions d'euros durant dos mesos consecutius o superior a 24 milions d'euros un mes.
- Exposició superior a 10 milions d'euros durant dos mesos consecutius o superior a 12 milions d'euros un mes, que compleixin algun dels criteris següents: pèrdua esperada superior a 200.000 euros, amb operacions refinançades, amb morositat emergent (>45 dies) o aquells que consolidin amb l'Entitat per posada en equivalència.
- Exposició superior a 5 milions d'euros que tinguin operacions dubtoses (objectiu o subjectiu) que suposin més del 5 % del risc de l'acreditat.
- Acreditats que formin part del Grup (per integració global), amb l'excepció del BPI.

- **Col·lectiu:** les qualificacions s'obtenen a partir de la combinació d'un model estadístic específic referit com el Model d'Alertes Primerenques (MAT), la probabilitat d'incompliment (PD per a *probability of default*) calibrada amb visió *forward looking* (consistent amb la utilitzada en el càlcul de les cobertures per risc de crèdit) i diverses alertes rellevants. Tant el MAT com la PD s'obtenen amb una freqüència mínima mensual, i és diària en el cas de les alertes.

  A més, els models MAT i PD estan subjectes al Marc de Models de Risc de Crèdit del Grup.

② *Quantificació i qualificació del risc de crèdit*

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

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

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

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

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

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

  Aquestes eines, implantades a la xarxa d'oficines i integrades en els canals de concessió i seguiment del risc, han estat desenvolupades d'acord amb l'experiència històrica de mora i incorporen les mesures necessàries per ajustar els resultats tant

[3] A més d'aquests acreditats, requeriran estimació individual de la pèrdua per risc de crèdit les operacions amb risc de crèdit baix —qualificades com a tals per tractar-se d'operacions sense risc apreciable— que es trobin en situació dubtosa. Tenint en compte un criteri de materialitat, es farà l'estimació individual de la pèrdua sempre que es tracti d'acreditats més d'1 milió d'euros d'exposició quan més del 20 % sigui dubtosa.

al cicle econòmic, amb l'objectiu d'oferir mesuraments relativament estables a llarg termini, com a l'experiència recent i a projeccions futures. Els models es poden classificar en funció de la seva orientació al producte o al client:

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

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

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

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

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

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

  Cal destacar que el Grup considera a través de la severitat els ingressos generats en la venda de contractes fallits com un dels fluxos futurs possibles generats per mesurar les pèrdues esperades per deteriorament del valor creditici. Aquests ingressos es calculen a partir de la informació interna de les vendes efectuades en el Grup[4]. La venda d'aquests actius es considera raonablement previsible com a mètode de recuperació, per la qual cosa el Grup la considera una de les eines d'ús recurrent dins la seva estratègia de reducció de saldos dubtosos. En aquest sentit, hi ha un mercat de deute deteriorat actiu que assegura amb una probabilitat molt alta la possibilitat de generar transaccions futures de venda de deute. (vegeu Nota 27.4, en què es recullen les vendes de cartera dubtosa i fallida informades).

A més de l'ús regulatori per determinar els requeriments mínims de capital del Grup i calcular de cobertures, els paràmetres de risc de crèdit (PD, LGD i EAD) intervenen en diverses eines de gestió, com ara el càlcul de la rendibilitat ajustada al risc, l'eina de pricing i la preclassificació de clients, així com en les eines de seguiment i els sistemes d'alertes.

③ *Determinació de la classificació comptable*

La classificació comptable entre els diferents *stages* de NIIF-9 de les operacions amb risc de crèdit està determinada pel fet que es produeixin esdeveniments d'incompliment o increments significatius del risc de crèdit (SICR, *significant increase in credit risk*) des del reconeixement inicial de l'operació.

S'entendrà que hi ha hagut un SICR des del reconeixement inicial, i aquestes operacions es classificaran com a *stage* 2, quan es presentin debilitats que puguin suposar pèrdues significativament superiors a les esperades en el moment de la concessió. Per a la

[4] Vegeu la Nota 2.7 en referència al fet que els casos de venda d'exposició amb increment significatiu del risc de crèdit no comprometen el model de negoci de mantenir els actius per percebre els seus fluxos de caixa contractuals.

seva identificació, el Grup compta amb els processos de seguiment i qualificació descrits a ②. Concretament, quan les operacions compleixen qualsevol dels criteris qualitatius o quantitatius següents, llevat que s'hagin de classificar com a *stage* 3:

1) Exposicions refinançades que no procedeixi classificar com a *stage* 3.

2) Operacions d'acreditats en concurs de creditors que no procedeixi classificar com a *stage* 3 perquè:

   - L'acreditat hagi pagat, almenys, el 25 % dels crèdits de l'entitat afectats pel concurs, un cop descomptada, si escau, la quitança acordada.

   - Hagin transcorregut dos anys des de la inscripció en el Registre Mercantil de la interlocutòria d'aprovació del conveni de creditors, sempre que aquest conveni s'estigui complint fidelment i l'evolució de la situació patrimonial i financera de l'empresa elimini els dubtes sobre el reembolsament total dels dèbits, tot això llevat que s'hagin pactat interessos notòriament inferiors als de mercat.

3) Operacions amb imports vençuts de més de 30 dies (però menys de 90, cas en el qual es classificarien com a *stage* 3).

4) Operacions en què mitjançant indicadors/*triggers* de mercat es pugui determinar que s'ha produït un increment significatiu de risc.

5) Operacions per a les quals s'hagi produït un SICR des de la data de reconeixement inicial basant-se en qualsevol dels dos criteris següents (complir un dels dos criteris ja comporta la classificació en *stage* 2), llevat que, per a exposicions amb acreditats individualment significatius o *Single Names*, l'anàlisi individualitzada determini que no s'ha produït efectivament aquest increment significatiu del risc: empitjorament de la qualificació de seguiment o increment relatiu de la PD (vegeu-ne més detall a continuació).

Es destaca que, pel que fa a l'exercici anterior, no hi ha hagut canvis en els criteris per a la determinació d'increment significatiu del risc de crèdit. Sens perjudici de l'anterior, l'Entitat ha aplicat, en el context de la COVID-19, determinats ajustos prudents, que es recullen a l'apartat «Impacte COVID-19».

Es classificaran en *stage* 1 les operacions que deixin de satisfer les condicions per estar classificades en *stage* 2, llevat que estiguin identificades com a operacions de refinançament, refinançades o reestructurades.

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

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

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

Les operacions classificades en *stage* 3 a causa de la morositat del client es reclassificaran en *stage* 1 o *stage* 2 quan, com a conseqüència del cobrament de part dels imports vençuts, desapareguin les causes que van motivar la seva classificació com a *stage* 3 i no subsisteixin dubtes raonables sobre el seu reembossament total pel titular per altres raons.

A més, es classificaran en *stage* 3 les operacions següents: i) operacions amb saldos reclamats judicialment; ii) operacions en què s'ha iniciat el procés d'execució de la garantia real; iii) operacions de titulars en concurs de creditors que no sigui procedent classificar en fallit; iv) operacions de refinançament, refinançades o reestructurades que s'hagin de classificar com a dubtoses, incloses aquelles que, tot i haver estat en dubtós abans de l'inici del període de prova, es refinancin o reestructurin novament o

arribin a tenir imports vençuts amb una antiguitat superior als 30 dies, i v) operacions de titulars que, després d'una revisió individualitzada, presentin dubtes raonables sobre el seu reembossament total (principal i interessos) en els termes pactats contractualment.

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

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

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

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

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

  Per tal d'ajudar en la gestió proactiva de les proves i els indicis de deteriorament i increment significatiu del risc, s'han desenvolupat uns *triggers*, a escala d'acreditat i a escala d'operació, que s'agrupen en funció del segment a què pertanyen, ja que aquest condiciona la tipologia de la informació necessària per a l'anàlisi del risc de crèdit i la sensibilitat a l'evolució de les variables indicatives del deteriorament. Els *triggers* esmentats es fonamenten en informació disponible interna i externa que pugui afectar l'acreditat, així com en alertes automàtiques que poden informar sobre algun esdeveniment significatiu de risc. Entre altres, els *triggers* recullen informació sobre les variacions en el preu dels actius financers i els canvis significatius reals o esperats en la qualificació creditícia externa i interna dels instruments financers. Aquests *triggers* els valora l'analista per determinar la classificació en *stage* 2 o *stage* 3 de les operacions del client:

  - *Triggers* globals:
    - Dificultats financeres de l'emissor o deutor: *triggers* de dubtós subjectiu (p. ex., informació financera desfavorable del deutor, mesurada a través de diverses ràtios sobre els seus estats financers) i *triggers* de mínim *stage* 2 (per empitjorament de la qualificació de seguiment).
    - Incompliment de clàusules contractuals, impagaments o retards en el pagament d'interessos o principal: *triggers* de *stage* 3 (p. ex., impagaments superiors a 90 dies) i *triggers* de mínim *stage* 2 (impagaments superiors a 30 dies).
    - Per dificultats financeres, s'atorguen als acreditats concessions o avantatges que no es considerarien d'una altra manera. *Trigger* de mínim *stage* 2 (refinançament).
    - Probabilitat que el prestatari entri en fallida o reestructuració. *Trigger* de *stage* 3 (concurs de creditors).
    - *Triggers* de mercat. Hi ha *triggers* referents a la identificació de dificultats financeres del deutor o emissor, referents a l'incompliment de clàusules contractuals o bé per desaparició d'un mercat actiu per al títol financer:
      - *Rating* extern o intern que indiqui *default* o *near to default* (Qualitat Creditícia Nivell 6 segons s'ha definit en el CRR)

- Deteriorament significatiu en el *rating* de crèdit de l'acreditat per part de l'Entitat
- Empitjorament qualificació automàtica
- *Rating* Extern inferior a CCC+
- Variació relativa del CD sobre un índex de referència (iTraxx)
- Deteriorament significatiu en el *rating* extern de l'emissor respecte al moment de concessió de l'operació
- Esdeveniment d'impagament diferent dels establerts en la definició de *default* d'ISDA
- Disminució en el preu de l'emissió de bons de l'acreditat > 30 % o cotització per sota del 70 %
- Suspensió de la cotització de les accions de l'acreditat

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

En aquells casos en què, segons el parer de l'analista, es classifiquen contractes en *stage* 2 o *stage* 3, es procedeix al càlcul expert de la provisió específica.

■ **Resta de contractes (No *Single Name*):** tal com s'ha indicat anteriorment, davant d'un empitjorament significatiu de la qualificació de seguiment de l'acreditat o un increment relatiu de la PD rellevant respecte a l'origen de l'operació, el contracte es classifica en *stage* 2. A aquests efectes, la classificació es revisa mensualment, tenint en compte que el compliment de qualsevol de les dues condicions a continuació determinarà l'existència d'un SICR:

◆ **Empitjorament de la qualificació de seguiment**: es considerarà que hi ha hagut un SICR si en la data de classificació comptable (tancament de cada mes) l'acreditat ha empitjorat la seva qualificació de seguiment respecte al moment de reconeixement inicial de l'operació a risc mitjà o pitjor.

◆ **Increment relatiu de la PD**: es considerarà que hi ha hagut SICR si la PD regulatòria de l'operació en la data de classificació comptable supera un determinat llindar absolut i hi ha hagut un increment relatiu de la PD regulatòria[5] (també superant un determinat llindar) de l'operació des del seu reconeixement inicial (en el cas d'exposicions amb persones físiques, es compara amb la primera PD de risc viu més antiga de l'operació). Per tant, s'ha de reclassificar en *stage* 2 si compleix les condicions següents:

- L'Escala Mestra[6] és més gran o igual a 4. Els contractes amb Escala Mestra 4, és a dir, amb PD més gran que 0,4205 %.
- La PD actual és superior a 3,75 vegades la PD original del contracte.
- La diferència entre l'Escala Mestra actual i l'Escala Mestra original és igual o superior a dos graus.

■ La Qualificació de Seguiment i PD més recents que s'actualitzen amb una freqüència mensual, com a mínim. La resta de criteris de classificació en *stage* 2 o *stage* 3 també es revisen mensualment.

④ *Determinació de la cobertura comptable*

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

[5] PD regulatòria: probabilitat d'incompliment estimada com a PD mitjana esperada durant un cicle econòmic o *through-the-cycle*, d'acord amb els requisits de la CRR per al seu ús efecte de càlcul d'actius ponderats per risc sota enfocament de *ratings* intern (IRB).

[6] L'Escala Mestra és una taula de correspondències entre rangs de probabilitats d'incompliment (PD) i una escala entre 0 i 9,5, en què 0 és la puntuació associada a les millors PD i 9,5 està associada a les PD més altes de la cartera sana. L'ús d'aquesta Escala Mestra està vinculada a la utilització en la gestió de les probabilitats d'incompliment, ja que elements com punts de tall o nivells de facultats s'expressen en termes de puntuació d'Escala Mestra en lloc de PD.

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

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

El Grup estima les pèrdues creditícies esperades d'una operació de manera que aquestes pèrdues reflecteixin:

A un import ponderat i no esbiaixat, determinat mitjançant l'avaluació d'una sèrie de resultats possibles;

B el valor temporal dels diners, i

C la informació raonable i fonamentada que estigui disponible en la data de referència, sense cost ni esforç desproporcionat, sobre successos passats, condicions actuals i previsions de condicions econòmiques futures.

D'acord amb la normativa aplicable, el mètode de càlcul de la cobertura està determinat en funció de si l'acreditat és individualment significatiu i la seva classificació comptable[7].

- Si el client, a més de ser individualment significatiu, presenta operacions en situació dubtosa (per raó de la morositat o bé per raons diferents de la morositat) o en *stage* 2[8], la cobertura de les seves operacions dubtoses s'estimarà mitjançant una anàlisi detallada de la situació del titular i de la seva capacitat de generació de fluxos futurs.

- En la resta dels casos, la cobertura s'estima de forma col·lectiva mitjançant metodologies internes, subjectes al Marc de Models de Risc de Crèdit vigent, sobre la base de l'experiència històrica pròpia d'incompliments i recuperacions de carteres i tenint en compte el valor actualitzat i ajustat de les garanties eficaces. A més, es tindran en consideració previsions de condicions econòmiques futures sota diversos escenaris.

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

  Els models utilitzats es reestimen o reentrenen semestralment i s'executen mensualment per recollir en tot moment la situació econòmica de l'entorn i ser representatius del context econòmic vigent. D'aquesta manera es redueixen les diferències entre les pèrdues estimades i les observacions recents. Als models s'incorpora una visió no esbiaixada de la possible evolució futura (*forward looking*) per a la determinació de la pèrdua esperada considerant els factors macroeconòmics més rellevants: i) creixement del PIB, ii) la taxa de desocupació, iii) EURIBOR a 12 mesos i iv) creixement del preu de l'habitatge. En aquest sentit, el Grup genera un escenari base, així com un rang d'escenaris potencials que li permeten ajustar, ponderant per la seva probabilitat, les estimacions de pèrdua esperada. Sens perjudici de l'anterior, l'Entitat ha aplicat, en el context de la COVID-19, un enfocament prudent per a la constitució d'un fons genèric de provisió, que es recull a l'apartat «Impacte COVID-19».

[7] L'existència del col·lateral, particularment per a l'anàlisi individualitzada, no s'utilitza per a la valoració de la qualitat creditícia dels acreditats per bé que, per a activitats estretament relacionades amb el col·lateral com són la de Promocions Immobiliàries, la disminució del valor d'aquest col·lateral s'analitza per valorar l'increment o deteriorament de risc de l'acreditat.
Com indicat a ③ l'anàlisi col·lectiva la qualificació automàtica es genera a partir de la combinació d'una qualificació per (i) models de risc i (ii) qualificació per alertes. Tenint en compte que la política de l'Entitat en relació amb la concessió d'operacions d'actiu segueix com a criteri l'avaluació de la capacitat de devolució del client i no la recuperació via l'adjudicació de garanties, l'anàlisi col·lectiva se centra en l'avaluació de la qualitat creditícia dels acreditats i no en la valoració dels col·laterals aportats. En aquest sentit, les principals garanties (o col·laterals) del Grup són de naturalesa hipotecària i no mostren fluctuacions de valor significatives que es puguin considerar com a evidència d'increment significatiu de risc de crèdit dels préstecs hipotecaris.

[8] Com indicat a ③ l'anàlisi de la cartera *Single Names* es fa de forma individual per a la seva totalitat, i l'*stage* es determina de forma experta per a cadascun dels instruments analitzats, a partir del coneixement dels acreditats i l'experiència. Quan es requereix, també es procedeix amb aquest enfocament individualitzat en el càlcul de la cobertura.
Les pèrdues creditícies dels instruments de la cartera que té seguiment individual, i que estan classificats de forma individual experta en *stage* 1, es calculen col·lectivament sobre la base del coneixement dels acreditats i l'experiència. Aquesta forma d'estimar pèrdues esperades no hauria donat lloc a diferències materials en el seu conjunt, comparat amb una estimació utilitzant estimacions individuals. Això és degut al fet que, de manera general, la informació a considerar en el càlcul col·lectiu hauria estat equivalent a la utilitzada amb estimacions individuals.

El procés de càlcul s'estructura en dos passos:

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

  1. Càlcul de l'import d'exposició, consistent en la suma de l'import en llibres brut en el moment del càlcul i els imports fora de balanç (disponibles o risc de firma) que s'espera que puguin ser desembossats en el moment en què el client compleixi les condicions per ser considerat dubtós.

  2. Càlcul del valor recuperable de les garanties eficaces vinculades a l'exposició. A l'efecte de determinar el valor recuperable d'aquestes garanties, en el cas de garanties immobiliàries, els models estimen l'import de venda futura de la garantia, al qual descompten totes les despeses que es produirien fins a la venda.

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

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

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

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

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

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

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

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

Altres filials disposen també de models interns addicionals. En el cas de Banco BPI, en té un total de 70, i en el cas de CaixaBank Payments & Consumer, un total de 51.

Operacions de titulars que no s'hagin classificat com a stage 3 malgrat que hi hagi amb el mateix deutor imports vençuts superiors a 90 dies

Les operacions de titulars que no s'hagin classificat com a *stage* 3, malgrat que hi hagi amb el mateix deutor imports vençuts superiors a 90 dies, no són d'import significatiu.

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

Les variables projectades considerades són les següents:

INDICADORS MACROECONÒMICS *FORWARD LOOKING* - 31-12-2020 (*)

(% percentatges)

	ESPANYA			PORTUGAL		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023
Creixement del PIB						
Escenari base	6,0	4,4	2,0	4,9	3,1	1,8
Rang *upside*	7,7	5,0	1,9	6,9	3,5	2,0
Rang *downside*	1,7	5,5	2,8	(0,3)	4,2	3,3
Taxa d'atur (**)						
Escenari base	17,9	16,5	15,4	9,1	7,7	6,9
Rang *upside*	16,9	14,9	14,1	8,3	7,0	6,3
Rang *downside*	20,8	18,4	16,7	10,1	8,3	7,3
Tipus d'interès						
Escenari base	(0,47)	(0,40)	(0,21)	(0,47)	(0,40)	(0,21)
Rang *upside*	(0,44)	(0,32)	(0,08)	(0,44)	(0,32)	(0,08)
Rang *downside*	(0,55)	(0,50)	(0,42)	(0,55)	(0,50)	(0,42)
Creixement preu habitatge						
Escenari base	(2,0)	0,8	1,8	(6,1)	(1,0)	1,6
Rang *upside*	0,0	2,6	2,2	(3,3)	0,8	2,1
Rang *downside*	(5,2)	(1,3)	1,3	(9,0)	(3,2)	1,5

(*) Font: CaixaBank Research
(**) Per als models de projecció de freqüències d'incompliment a Espanya, s'han incrementat les taxes d'atur mostrades en aquesta taula incloent-hi un 10 % dels treballadors inclosos en ERTO

INDICADORS MACROECONÒMICS *FORWARD LOOKING* - 31-12-2019 (*)

(% percentatges)

	ESPANYA			PORTUGAL		
	2020	2021	2022	2020	2021	2022
Creixement del PIB						
Escenari base	1,5	1,5	1,4	1,7	1,6	1,4
Rang *upside*	2,3	2,6	1,9	2,8	2,4	1,9
Rang *downside*	0,6	0,3	0,9	0,1	0,2	0,3
Taxa de desocupació						
Escenari base	12,6	11,5	10,3	6,1	6,0	5,8
Rang *upside*	12,1	10,0	8,4	5,4	4,6	4,5
Rang *downside*	13,6	13,7	12,9	7,9	8,3	8,3
Tipus d'interès (**)						
Escenari base	(0,3)	(0,1)	0,3	(0,3)	(0,1)	0,4
Rang *upside*	(0,3)	0,1	0,5	(0,2)	0,2	0,7
Rang *downside*	(0,4)	(0,4)	(0,3)	(0,3)	(0,3)	(0,1)
Creixement preu habitatge						
Escenari base	3,2	3,0	2,9	6,1	3,8	2,7
Rang *upside*	4,7	5,8	4,9	8,5	6,1	3,2
Rang *downside*	1,2	(0,4)	0,9	1,3	0,3	1,3

(*) Font: CaixaBank Research
(**) Per a Espanya s'utilitza l'EURIBOR 12M (mitjana del període) i per a Portugal, l'EURIBOR 6M (final del període).

La ponderació dels escenaris previstos a cadascun dels exercicis sobre cada segment és la següent:

PONDERACIÓ D'OCURRÈNCIA DELS ESCENARIS PREVISTOS

(% percentatges)

	31-12-2020			31-12-2019		
	ESCENARI BASE	ESCENARI *UPSIDE*	ESCENARI *DOWNSIDE*	ESCENARI BASE	ESCENARI *UPSIDE*	ESCENARI *DOWNSIDE*
Espanya	60	20	20	40	30	30
Portugal	60	20	20	40	30	30

La modificació de l'escenari macroeconòmic i l'aplicació d'un enfocament prudent com a conseqüència dels impactes de la COVID-19 han implicat la constitució de cobertures al Grup de 1.252 milions d'euros a 31 de desembre de 2020. La combinació d'escenaris permet dur a terme una millor projecció en el context actual, per bé que aquestes provisions s'aniran revisant en el futur amb la nova informació disponible.

D'acord amb els principis de la normativa comptable aplicable, el grau de cobertura té en compte una visió *forward-looking* (12 mesos) o *life-time*, en funció de la classificació comptable de les exposicions (12 mesos per a l'*stage* 1 i *life-time* per als *stages* 2 i 3.

De tothom és sabuda la dependència que existeix entre les diverses variables que mesuren o quantifiquen la conjuntura econòmica, com ara el creixement del producte interior brut i la taxa de desocupació. Aquestes dependències dificulten establir relacions de causalitat clara entre una variable concreta i un efecte (per exemple, pèrdua esperada creditícia) i, addicionalment, també dificulten la interpretació de les sensibilitats als càlculs dels models de pèrdues de crèdit esperades quan s'aporten aquestes sensibilitats a diverses variables simultàniament.

Els tipus d'interès, que també formen part del conjunt d'indicadors *forward looking*, tenen un impacte poc significatiu sobre el càlcul de la pèrdua esperada creditícia, que se circumscriu únicament a la cartera de consum, entre les carteres rellevants.

Tot seguit, es mostra la sensibilitat estimada a una caiguda d'un 1 % en el producte interior brut, així com, amb caràcter addicional, a una caiguda del 10 % en els preus dels actius immobiliaris, en les pèrdues esperades per risc de crèdit al tancament de 2020, desglossats per tipologia de cartera per al negoci a Espanya:

ANÀLISI DE SENSIBILITAT - ESPANYA

(Milions d'euros)

	INCREMENT DE LA PÈRDUA ESPERADA	
	CAIGUDA D'UN 1 % DEL PIB	CAIGUDA D'UN 10 % EN ELS PREUS DELS ACTIUS IMMOBILIARIS
Entitats de crèdit	**0**	**0**
Administracions públiques	**0**	**0**
Altres institucions financeres	**1**	**0**
Societats no financeres i empresaris individuals	**40**	**176**
Finançament especialitzat	**10**	**47**
Per al finançament a la construcció i la promoció immobiliària, inclòs el sòl	5	36
Per al finançament a la construcció d'obra civil	3	10
Resta de finançament especialitzat	2	1
Finalitats diferents del finançament especialitzat	**30**	**129**
Grans empreses	11	13
Pimes	15	96
Empresaris individuals	4	20
Llars (exclosos empresaris individuals)	**69**	**343**
Compra d'habitatge	**50**	**253**
Per a l'adquisició d'habitatge habitual	49	248
Per a l'adquisició d'habitatge diferent habitual	1	5
Crèdit de consum	**9**	**23**
Crèdit de consum	9	23
Deutes per targetes de crèdit	0	0
Altres finalitats	**10**	**67**
TOTAL	**110**	**519**

Tot seguit, es mostra la sensibilitat estimada a una caiguda i pujada d'un 1 % en el producte interior brut per al negoci a Portugal:

ANÀLISI DE SENSIBILITAT - PORTUGAL

(Milions d'euros)

	INCREMENT DE LA PÈRDUA ESPERADA *	
	CREIXEMENT 1 % DEL PIB	CAIGUDA 1 % DEL PIB
TOTAL	(13)	13

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

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

Gestió de morositat

La funció de la gestió de recuperacions i morositat està alineada amb les directrius de gestió de riscos del Grup. L'activitat de seguiment de l'impagament i recuperadora adquireix una rellevància especial en l'actual context econòmic desfavorable a causa de la pandèmia de COVID-19, amb l'objectiu principal de minimitzar l'impacte en el volum de posicions dubtoses.

D'una banda, s'han evolucionat el model de govern i el marc operatiu de gestió d'actius problemàtics, mantenint la visió integral sobre el cicle de vida global i reforçant la gestió especialitzada segons el moment d'impagament del deute. La responsabilitat de la gestió queda desglossada en dos àmbits diferenciats:

- La gestió de flux: comprèn la gestió primerenca de morositat dels clients amb impagaments entre el dia 1 i el dia 90 d'impagament. Des de l'àmbit de negoci, l'àrea de Solutions & Collections coordina centralitzadament la xarxa d'oficines i les agències de recobrament en la gestió de la recuperació abans de l'entrada en morositat comptable. En el panorama econòmic actual, la capil·laritat i la proximitat amb el client per part de la xarxa d'oficines continua sent clau a l'hora d'identificar la situació i les necessitats dels clients, i especialment les situacions de vulnerabilitat social.
- La gestió d'estoc: concentra la gestió de clients que es troben en morositat comptable, amb impagaments superiors a 90 dies. Aquest àmbit recau sobre l'àrea de Riscos, amb una gestió diferenciada per segment del client particular i el client empresa. L'equip d'especialistes s'orienta a la cerca de solucions finalistes en situacions més avançades de l'impagament.

D'altra banda, s'ha adaptat la gestió global de recuperacions i morositat a les mesures de suport a l'economia que CaixaBank ha adoptat per fer front a la pandèmia. Des de l'àmbit de morositat, s'ha col·laborat per identificar i donar suport amb solucions sostenibles als clients el deute dels quals continua sent estructuralment viable, assegurant que les necessitats de finançament d'aquests clients derivades de la reducció temporal dels seus ingressos quedin cobertes. Tota aquesta gestió ha estat subjecta a l'aplicació de les polítiques i els procediments vigents a l'Entitat que, d'acord amb els estàndards comptables i regulatoris, estableixen les pautes per a l'adequada classificació dels crèdits i estimació de les cobertures.

Destaca, com a línia de treball principal, l'acompanyament durant tot el cicle de gestió de les moratòries i dels préstecs amb aval de l'ICO concedits per l'Entitat, especialment a través del seguiment actiu del venciment de les mesures concedides.

Actius adquirits en pagament de deutes

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

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

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

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

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

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

ACTIUS IMMOBILIARIS ADJUDICATS - 31-12-2020 *

(Milions d'euros)

	VALOR COMPTABLE BRUT	CORRECCIÓ DE VALOR PER DETERIORAMENT (**)	*DEL QUAL: DES DE L'ADJUDICACIÓ*	VALOR COMPTABLE NET
Actius immobiliaris procedents de finançaments destinats a la construcció i la promoció immobiliària	**1.324**	**(431)**	***(218)***	**893**
Edificis i altres construccions acabats	1.188	(371)	*(189)*	817
Habitatge	1.042	(313)	(159)	729
Resta	146	(58)	(30)	88
Edificis i altres construccions en construcció	29	(16)	*(9)*	13
Habitatge	14	(8)	(3)	6
Resta	15	(8)	(6)	7
Sòl	107	(44)	*(20)*	63
Sòl urbà consolidat	41	(18)	(7)	23
Resta de sòl	66	(26)	(13)	40
Actius immobiliaris procedents de finançaments hipotecaris a llars per a l'adquisició d'habitatge	**2.218**	**(611)**	**(314)**	**1.607**
Resta d'actius immobiliaris o rebuts en pagament de deutes	**417**	**(141)**	**(53)**	**276**
TOTAL	**3.959**	**(1.183)**	***(585)***	**2.776**

(*) Inclou els adjudicats classificats en l'epígraf «Actius tangibles - Inversions immobiliàries» per un import de 1.748 milions d'euros nets i també inclou els drets de rematada d'immobles procedents de subhasta per un import de 98 milions d'euros nets. No inclou els adjudicats de Banco BPI, que pugen a 8 milions d'euros de valor comptable net, ja que el negoci no és a Espanya.

(**) L'import total del deute cancel·lat associat als actius adjudicats puja a 4.792 milions d'euros i el sanejament total d'aquesta cartera puja a 2.114 milions d'euros, dels quals 1.183 milions d'euros són correccions de valor registrades en balanç.

ACTIUS IMMOBILIARIS ADJUDICATS - 31-12-2019 *

(Milions d'euros)

	VALOR COMPTABLE BRUT	CORRECCIÓ DE VALOR PER DETERIORAMENT**	*DEL QUAL: DES DE L'ADJUDICACIÓ*	VALOR COMPTABLE NET
Actius immobiliaris procedents de finançaments destinats a la construcció i la promoció immobiliària	**1.534**	**(438)**	**(199)**	**1.096**
Edificis i altres construccions acabats	1.396	(376)	(174)	1.020
Edificis i altres construccions en construcció	29	(16)	(8)	13
Sòl	109	(46)	(17)	63
Actius immobiliaris procedents de finançaments hipotecaris a llars per a l'adquisició d'habitatge	**2.322**	**(542)**	**(237)**	**1.780**
Resta d'actius immobiliaris o rebuts en pagament de deutes	**462**	**(143)**	**(46)**	**319**
TOTAL	**4.318**	**(1.123)**	***(482)***	**3.195**

(*) Inclou els adjudicats classificats en l'epígraf «Actius Tangibles - Inversions immobiliàries» per un import de 2.094 milions d'euros nets i també inclou els drets de rematada d'immobles procedents de subhasta per un import de 142 milions d'euros nets. No inclou els adjudicats de Banco BPI, que pugen a 4 milions d'euros de valor comptable net, en no ser negoci a Espanya.
(**) L'import total del deute cancel·lat associat als actius adjudicats puja a 5.450 milions d'euros, i el sanejament total d'aquesta cartera puja a 2.257 milions d'euros, dels quals 1.124 milions d'euros són correccions de valor registrades en el balanç.

ACTIUS IMMOBILIARIS ADJUDICATS - 31-12-2018 *

(Milions d'euros)

	VALOR COMPTABLE BRUT	CORRECCIÓ DE VALOR PER DETERIORAMENT**	*DEL QUAL: DES DE L'ADJUDICACIÓ*	VALOR COMPTABLE NET
Actius immobiliaris procedents de finançaments destinats a la construcció i la promoció immobiliària	**1.787**	**(494)**	***(215)***	**1.293**
Edificis i altres construccions acabats	1.646	(435)	*(193)*	1.211
Edificis i altres construccions en construcció	29	(16)	*(9)*	13
Sòl	112	(43)	*(13)*	69
Actius immobiliaris procedents de finançaments hipotecaris a llars per a l'adquisició d'habitatge	**2.314**	**(496)**	**(201)**	**1.818**
Resta d'actius immobiliaris o rebuts en pagament de deutes	**468**	**(146)**	**(46)**	**321**
TOTAL	**4.569**	**(1.136)**	***(462)***	**3.432**

(*) Inclou els adjudicats classificats a l'epígraf «Actius Tangibles — Inversions immobiliàries» per un import de 2.479 milions d'euros nets i també inclou els drets de rematada d'immobles procedents de subhasta per un import de 213 milions d'euros nets. No inclou els adjudicats de Banco BPI, que pugen a 27 milions d'euros de valor comptable net, en no ser negoci a Espanya.
(**) L'import total del deute cancel·lat associat als actius adjudicats puja a 5.852 milions d'euros i el sanejament total d'aquesta cartera puja a 2.420 milions d'euros, 1.136 milions d'euros dels quals són correccions de valor registrades en balanç.

Polítiques de refinançament

L'Entitat té una detallada Política Corporativa de Refinançaments i Recuperacions de deutes de clients, que comparteix els principis generals publicats per l'EBA per a aquesta mena d'operacions.

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

Refinançaments

El detall dels refinançaments per sectors econòmics és el següent:

REFINANÇAMENTS - 31-12-2020

(Milions d'euros)

	SENSE GARANTIA REAL		AMB GARANTIA REAL				
					IMPORT MÀXIM DE LA GARANTIA		DETERIORAMENT A CAUSA DEL RISC DE CRÈDIT (*)
	NRE. D'OPERACIONS	IMPORT EN LLIBRES BRUT	NRE. D'OPERACIONS	IMPORT EN LLIBRES BRUT	GARANTIA IMMOBILIÀRIA	ALTRES GARANTIES REALS	
Administracions públiques	16	161	340	47	43	0	0
Altres societats financeres i empresaris individuals (activitat empresarial financera)	38	3	6	1	1	0	(1)
Societats no financeres i empresaris individuals (activitat empresarial no financera)	4.422	1.418	8.741	1.302	962	19	(816)
De les quals: finançament a la construcció i promoció immobiliària (inclòs sòl)	155	30	2.507	454	355	0	(99)
Resta de llars	35.826	325	70.445	3.617	2.947	6	(831)
TOTAL	**40.302**	**1.907**	**79.532**	**4.967**	**3.953**	**25**	**(1.648)**
Del qual: en *stage* 3							
Administracions públiques	13	2	147	0	0	0	0
Altres societats financeres i empresaris individuals (activitat empresarial financera)	31	1	6	1	1	0	(1)
Societats no financeres i empresaris individuals (activitat empresarial no financera)	3.318	796	7.575	839	606	12	(758)
De les quals: finançament a la construcció i promoció immobiliària (inclòs sòl)	121	28	2.033	223	171	0	(71)
Resta de llars	22.006	221	52.538	2.936	2.312	5	(805)
TOTAL *STAGE* 3	**25.368**	**1.020**	**60.266**	**3.776**	**2.919**	**17**	**(1.564)**

Promemòria: Finançament classificat com a ANCV (*)

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

REFINANÇAMENTS - 31-12-2019

(Milions d'euros)

	SENSE GARANTIA REAL		AMB GARANTIA REAL				
					IMPORT MÀXIM DE LA GARANTIA		DETERIORAMENT A CAUSA DEL RISC DE CRÈDIT (*)
	NRE. D'OPERACIONS	IMPORT EN LLIBRES BRUT	NRE. D'OPERACIONS	IMPORT EN LLIBRES BRUT	GARANTIA IMMOBILIÀRIA	ALTRES GARANTIES REALS	
Administracions públiques	23	179	415	68	47	0	(5)
Altres societats financeres i empresaris individuals (activitat empresarial financera)	36	3	7	1	1	0	(1)
Societats no financeres i empresaris individuals (activitat empresarial no financera)	4.387	1.741	10.665	1.660	1.269	36	(1.007)
De les quals: finançament a la construcció i promoció immobiliària (inclòs sòl)	256	69	3.062	587	438	0	(153)
Resta de llars	37.144	350	86.261	4.521	3.816	8	(847)
TOTAL	**41.590**	**2.273**	**97.348**	**6.250**	**5.133**	**44**	**(1.860)**
Del qual: en *stage* 3							
Administracions públiques	13	3	137	12	7	0	(5)
Altres societats financeres i empresaris individuals (activitat empresarial financera)	26	1	6	1	1	0	(1)
Societats no financeres i empresaris individuals (activitat empresarial no financera)	2.604	917	7.086	887	637	13	(917)
De les quals: finançament a la construcció i promoció immobiliària (inclòs sòl)	175	55	1.905	277	194	0	(118)
Resta de llars	19.218	212	50.986	2.854	2.259	4	(770)
TOTAL *STAGE* 3	**21.861**	**1.133**	**58.215**	**3.754**	**2.904**	**17**	**(1.693)**

Promemòria: Finançament classificat com a ANCV (*)

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

REFINANÇAMENTS – 31-12-2018
(Milions d'euros)

	SENSE GARANTIA REAL		AMB GARANTIA REAL				
					IMPORT MÀXIM DE LA GARANTIA		DETERIORAMENT A CAUSA DE RISC DE CRÈDIT (*)
	NRE. D'OPERACIONS	IMPORT EN LLIBRES BRUT	NRE. D'OPERACIONS	IMPORT EN LLIBRES BRUT	GARANTIA IMMOBILIÀRIA	ALTRES GARANTIES REALS	
Administracions públiques	51	145	445	73	40	0	(10)
Altres societats financeres i empresaris individuals (activitat empresarial financera)	42	19	7	2	2	0	(13)
Societats no financeres i empresaris individuals (activitat empresarial no financera)	5.360	2004	11.483	2.547	1.748	17	(1.531)
De les quals: finançament a la construcció i promoció immobiliària (inclòs sòl)	416	113	3.288	894	628	2	(294)
Resta de llars	37.914	360	92.879	5.013	4.235	10	(947)
TOTAL	**43.367**	**2.528**	**104.814**	**7.635**	**6.025**	**27**	**(2.501)**
Del qual: en *Stage* 3							
Administracions públiques	13	6	144	15	3	0	(10)
Altres societats financeres i empresaris individuals (activitat empresarial financera)	29	13	6	1	1	0	(13)
Societats no financeres i empresaris individuals (activitat empresarial no financera)	3.207	1.174	7.481	1.661	957	8	(1.430)
De les quals: finançament a la construcció i promoció immobiliària (inclòs sòl)	289	78	2007	559	340	2	(264)
Resta de llars	20.507	235	53.896	3.094	2.432	5	(868)
TOTAL *STAGE* 3	**23.756**	**1.428**	**61.527**	**4.771**	**3.393**	**13**	**(2.321)**

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

Risc de concentració

En el catàleg corporatiu de riscos, el risc de concentració queda englobat dins el risc de crèdit, pel fet de ser la principal font de risc, per bé que comprèn tota mena d'actius, tal com recomanen els supervisors sectorials i fan les millors pràctiques.

El Grup ha desenvolupat mecanismes per identificar de forma sistemàtica l'exposició agregada. Allà on s'ha considerat necessari, també s'han definit límits a l'exposició relativa, dins el RAF.

Concentració en clients o «grans riscos»

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

Concentració geogràfica i per contrapart

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

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

CONCENTRACIÓ PER UBICACIÓ GEOGRÀFICA
(Milions d'euros)

	TOTAL	ESPANYA	PORTUGAL	RESTA DE LA UNIÓ EUROPEA	AMÈRICA	RESTA DEL MÓN
Bancs centrals i entitats de crèdit	64.791	49.317	5.187	5.000	906	4.381
Administracions públiques	110.306	93.049	5.431	11.131	269	426
Administració central	88.336	75.509	1.220	11.131	95	381
Altres administracions públiques	21.970	17.540	4.211	0	174	45
Altres societats financeres i empresaris individuals (activitat empresarial financera)	18.346	8.484	561	6.105	2.038	1.158
Societats no financeres i empresaris individuals (activitat empresarial no financera)	122.939	86.853	11.743	12.423	6.911	5.009
Construcció i promoció immobiliària (inclòs el sòl)	5.484	5.319	164	0	0	1
Construcció d'obra civil	5.852	4.274	732	146	659	41
Resta de finalitats	111.603	77.260	10.847	12.277	6.252	4.967
Grans empreses	70.269	43.957	4.991	11.379	5.603	4.339
Pimes i empresaris individuals	41.334	33.303	5.856	898	649	628
Resta de llars	113.811	99.122	13.385	335	153	816
Habitatges	88.739	75.701	11.850	304	135	749
Consum	16.184	14.718	1.399	21	8	38
Altres finalitats	8.888	8.703	136	10	10	29
TOTAL 31-12-2020	**430.193**	**336.825**	**36.307**	**34.994**	**10.277**	**11.790**
TOTAL 31-12-2019	**367.845**	**282.852**	**30.650**	**41.021**	**9.119**	**4.203**
TOTAL 31-12-2018	**364.807**	**285.656**	**29.774**	**38.070**	**7.143**	**4.164**

El detall del risc d'Espanya per comunitats autònomes és el següent:

CONCENTRACIÓ PER CA

(Milions d'euros)

	TOTAL	ANDALUSIA	ILLES BALEARS	CANÀRIES	CASTELLA-LA MANXA	CASTELLA I LLEÓ	CATALUNYA	MADRID	NAVARRA	COMUNITAT VALENCIANA	PAÍS BASC	RESTA *
Bancs centrals i entitats de crèdit	49.317	47			1		813	46.980		261	845	370
Administracions públiques	93.049	2.352	911	1.333	827	315	2.166	4.458	491	1.841	675	2.171
Administració central	75.509											
Altres administracions públiques	17.540	2.352	911	1.333	827	315	2.166	4.458	491	1.841	675	2.171
Altres societats financeres i empresaris individuals (activitat empresarial financera)	8.484	172	2	9	2	28	1.534	6.373	11	95	183	75
Societats no financeres i empresaris individuals (activitat empresarial no financera)	86.853	6.866	3.272	2.730	1.510	1.925	18.856	32.369	1.548	5.718	4.340	7.719
Construcció i promoció immobiliària (inclòs el sòl)	5.319	576	152	196	34	182	1.367	1.965	109	333	233	172
Construcció d'obra civil	4.274	349	90	125	86	97	850	1.655	125	245	173	479
Resta de finalitats	77.260	5.941	3.030	2.409	1.390	1.646	16.639	28.749	1.314	5.140	3.934	7.068
Grans empreses	43.957	1.180	1.784	1.016	367	432	7.549	23.326	481	2.058	2.699	3.065
Pimes i empresaris individuals	33.303	4.761	1.246	1.393	1.023	1.214	9.090	5.423	833	3.082	1.235	4.003
Resta de llars	99.122	16.146	3.865	5.624	2.431	3.411	29.112	14.833	2.979	7.936	3.261	9.524
Habitatges	75.701	11.674	3.035	4.496	1.892	2.724	21.546	11.910	2.437	6.045	2.663	7.279
Consum	14.718	2.668	537	865	341	402	4.800	1.672	331	1.251	383	1.468
Altres finalitats	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**

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

Concentració per sectors econòmics

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

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

CONCENTRACIÓ PER ACTIVITAT DE PRÉSTECS A LA CLIENTELA - 31-12-2020

(Milions d'euros)

				PRÉSTECS AMB GARANTIA REAL. IMPORT EN LLIBRES SOBRE IMPORT DE L'ÚLTIMA TAXACIÓ DISPONIBLE (LOAN TO VALUE)				
	TOTAL	*DEL QUAL: GARANTIA IMMOBILIÀRIA*	*DEL QUAL: RESTA DE GARANTIES REALS*	≤ 40 %	> 40 % ≤ 60 %	> 60 % ≤ 80 %	> 80 % ≤100 %	>100 %
Administracions públiques	16.169	*401*	*565*	372	200	158	156	80
Altres societats financeres i empresaris individuals (activitat empresarial financera)	2.392	*479*	*236*	495	169	49	1	1
Societats no financeres i empresaris individuals (activitat empresarial no financera)	103.534	*21.622*	*5.488*	11.023	7.750	3.830	2.312	2.195
Construcció i promoció immobiliària (inclòs el sòl)	5.298	*4.816*	*50*	1.408	1.660	1.002	351	445
Construcció d'obra civil	5.226	*499*	*212*	220	172	60	161	98
Resta de finalitats	93.010	*16.307*	*5.226*	9.395	5.918	2.768	1.800	1.652
Grans empreses	52.723	*4.966*	*3.613*	4.014	1.866	1.193	688	818
Pimes i empresaris individuals	40.287	*11.341*	*1.613*	5.381	4.052	1.575	1.112	834
Resta de llars	113.452	*95.600*	*872*	31.478	34.769	23.095	4.580	2.550
Habitatges	88.729	*87.638*	*261*	27.512	32.298	21.760	4.163	2.166
Consum	16.182	*3.027*	*378*	1.685	956	487	183	94
Altres finalitats	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**
Promemòria: Operacions de refinançament, refinançades i reestructurades	5.226	4.065	80	695	1.084	1.654	396	316

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

(Milions d'euros)

				PRÉSTECS AMB GARANTIA REAL. IMPORT EN LLIBRES SOBRE IMPORT DE L'ÚLTIMA TAXACIÓ DISPONIBLE (*LOAN TO VALUE*)				
	TOTAL	*DEL QUAL: GARANTIA IMMOBILIÀRIA*	*DEL QUAL: RESTA DE GARANTIES REALS*	≤ 40 %	> 40 % ≤ 60 %	> 60 % ≤ 80 %	> 80 % ≤100 %	>100 %
Administracions públiques	11.066	*415*	*498*	275	184	212	167	75
Altres societats financeres i empresaris individuals (activitat empresarial financera)	2.504	*437*	*844*	1.022	162	64	4	29
Societats no financeres i empresaris individuals (activitat empresarial no financera)	88.801	*21.425*	*5.582*	10.662	7.876	3.848	2.517	2.104
Resta de llars	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**
Promemòria: Operacions de refinançament, refinançades i reestructurades	6.663	5.275	123	1.003	1.288	1.971	640	496

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

(Milions d'euros)

				PRÉSTECS AMB GARANTIA REAL. IMPORT EN LLIBRES SOBRE IMPORT DE L'ÚLTIMA TAXACIÓ DISPONIBLE (LOAN TO VALUE)				
	TOTAL	*DEL QUAL: GARANTIA IMMOBILIÀRIA*	*DEL QUAL: RESTA DE GARANTIES REALS*	≤ 40 %	> 40 % ≤ 60 %	> 60 % ≤ 80 %	> 80 % ≤100 %	>100 %
Administracions públiques	11.425	*438*	*387*	107	223	254	148	93
Altres societats financeres i empresaris individuals (activitat empresarial financera)	1.540	*363*	*583*	617	239	79	9	2
Societats no financeres i empresaris individuals (activitat empresarial no financera)	81.844	*21.578*	*4.267*	9.247	7.922	3.995	2.243	2.438
Resta de llars	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**
Promemòria: Operacions de refinançament, refinançades i reestructurades	7.662	6.195	200	1.156	1.547	2.279	797	616

DETALL DE CRÈDIT A LA CLIENTELA PER NATURALESA

(Milions d'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*
Per naturalesa i situació de les operacions									
Administracions públiques	15.784	371	22	10.625	413	40	11.042	358	48
Altres societats financeres	2.279	120	3	2.447	62	3	1.525	21	16
Crèdit a empreses i empresaris individuals	93.160	9.943	3.035	82.074	6.010	2.971	73.437	6.788	4.696
Construcció i promoció immobiliària (inclòs el sòl)	8.878	1.472	565	8.711	1.020	680	8.351	1.211	1.147
Resta d'empreses i empresaris individuals	84.282	8.471	2.470	73.363	4.990	2.291	65.086	5.577	3.549
Resta de llars	101.611	9.632	5.196	106.273	9.056	5.373	108.614	9.161	5.973
Habitatges	80.177	6.743	3.347	83.794	6.148	3.434	86.065	6.491	3.943
Resta de finalitats	21.434	2.889	1.849	22.479	2.908	1.939	22.549	2.670	2.030
TOTAL	**212.834**	**20.066**	**8.256**	**201.419**	**15.541**	**8.387**	**194.618**	**16.328**	**10.733**

DETALL DE COBERTURES DE CRÈDIT A LA CLIENTELA PER NATURALESA

(Milions d'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*
Administracions públiques	(2)		(6)	(6)		(6)	(10)		(13)
Altres societats financeres	(4)	(4)	(2)	(5)	(1)	(2)	(1)		(21)
Crèdit a empreses i empresaris individuals	(566)	(495)	(1.543)	(257)	(328)	(1.669)	(350)	(410)	(2.317)
Construcció i promoció immobiliària (inclòs el sòl)	(47)	(91)	(253)	(34)	(65)	(264)	(41)	(69)	(503)
Resta d'empreses i empresaris individuals	(519)	(404)	(1.290)	(223)	(263)	(1.405)	(309)	(341)	(1.814)
Resta de llars	(348)	(565)	(2.074)	(306)	(379)	(1.739)	(327)	(331)	(1.941)
Habitatges	(67)	(250)	(1.221)	(152)	(152)	(1.000)	(164)	(162)	(1.212)
Resta de finalitats	(281)	(315)	(853)	(154)	(227)	(739)	(163)	(169)	(729)
TOTAL	**(920)**	**(1.064)**	**(3.625)**	**(574)**	**(708)**	**(3.416)**	**(688)**	**(741)**	**(4.292)**
De les quals: determinada individualment		(109)	(913)		(92)	(1.165)		(148)	(1.256)
De les quals: determinada col·lectivament	(920)	(955)	(2.712)	(574)	(616)	(2.251)	(688)	(593)	(3.036)

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

(Milions d'euros)

	31-12-2020	31-12-2019	31-12-2018
Per situació d'impagament			
Dels quals: amb impagament inferior a 30 dies o al corrent de pagament	235.855	219.934	215.198
Dels quals: amb impagament de 30 a 60 dies	470	789	725
Dels quals: amb impagament de 60 a 90 dies	383	267	304
Dels quals: amb impagament de 90 dies a 6 mesos	468	614	608
Dels quals: amb impagament de 6 mesos a 1 any	786	800	764
Dels quals: amb impagament durant més d'1 any	3.194	2.943	4.080
Per modalitat de tipus d'interès			
A tipus d'interès fix	87.427	65.265	55.625
A tipus d'interès variable	153.729	160.082	166.054

Concentració per activitat econòmica

Seguidament s'informa del detall de préstecs i bestretes a empreses no financeres per activitat econòmica:

CONCENTRACIÓ PER ACTIVITAT ECONÒMICA D'EMPRESES NO FINANCERES - 31-12-2020

(Milions d'euros)

	IMPORT EN LLIBRES		
	BRUT	*DEL QUAL: STAGE 3*	COBERTURA
Agricultura, ramaderia, silvicultura i pesca	2013	100	(59)
Indústries extractives	565	6	(10)
Indústria manufacturera	14.547	293	(299)
Subministrament d'energia elèctrica, gas, vapor i aire condicionat	7.797	55	(94)
Subministrament d'aigua	899	6	(15)
Construcció	10.142	475	(314)
Comerç a l'engròs i al detall	13.507	368	(324)
Transport i emmagatzematge	8.744	195	(156)
Hostaleria	7.025	141	(127)
Informació i comunicacions	2.444	61	(51)
Activitats financeres i d'assegurances	9.773	160	(176)
Activitats immobiliàries	11.061	280	(196)
Activitats professionals, científiques i tècniques	4.774	191	(153)
Activitats administratives i serveis auxiliars	2.997	39	(52)
Administració pública i defensa; seguretat social obligatòria	947	0	(5)
Educació	457	46	(40)
Activitats sanitàries i de serveis socials	1.420	94	(83)
Activitats artístiques, recreatives i d'entreteniment	820	50	(42)
Altres serveis	1.709	170	(231)
TOTAL	**101.641**	**2.730**	**(2.427)**

Concentració per qualitat creditícia

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

- Instruments de renda fixa: en funció del criteri regulatori bancari derivat de la regulació CRD IV i CRR de requeriments de capital, pel qual, si es disposa de més de dues avaluacions creditícies, s'escull el segon millor *rating* d'entre les avaluacions disponibles. En aquest context, per exemple, a 31 de desembre de 2020 i 2019, el *rating* del deute sobirà espanyol se situa en A. El 2018, se situava en A-.
- Cartera de crèdit: homologació de les classificacions internes a la metodologia Standard & Poor's.

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

CONCENTRACIÓ PER QUALITAT CREDITÍCIA - 31-12-2020

(Milions d'euros)

	GRUP (EXGRUP ASSEGURADOR)										GRUP ASSEGURADOR***		
	AF A COST AMORTITZAT				AF MANTINGUTS PER NEGOCIAR*	AF NO DESTINATS A NEGOCIACIÓ **	AF A VR AMB CANVIS EN UN ALTRE RESULTAT GLOBAL	GARANTIES FINANCERES, COMPROMISOS DE PRÉSTEC I ALTRES COMPROMISOS CONCEDITS			AF MANTINGUTS PER NEGOCIAR*	AF DISPONIBLES PER A LA VENDA*	PRÉSTECS I PARTIDES A COBRAR*
	PRÉSTECS I BESTRETES A LA CLIENTELA												
	STAGE 1	*STAGE* 2	*STAGE* 3	VRD				*STAGE* 1	*STAGE* 2	*STAGE* 3			
AAA/AA+/AA/AA-	29.541	86		394	10		61	14.684	24			1.083	
A+/A/A-	26.560	757		16.272	458		13.788	9.629	116		463	53.921	15
BBB+/BBB/BBB-	29.818	1.125		5.641	256	1	3.876	22.818	251		82	6.393	61
«INVESTMENT GRADE»	**85.919**	**1.968**		**22.307**	**724**	**1**	**17.725**	**47.131**	**391**		**545**	**61.397**	**76**
Correcció de valor per deteriorament	(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			
Sense qualificació	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**
Correcció de valor per deteriorament	(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**

CONCENTRACIÓ PER QUALITAT CREDITÍCIA – 31-12-2019

(Milions d'euros)

	GRUP (EXGRUP ASSEGURADOR)										GRUP ASSEGURADOR***		
	AF A COST AMORTITZAT				AF MANTINGUTS PER NEGOCIAR*	AF NO DESTINATS A NEGOCIACIÓ **	AF A VR AMB CANVIS EN UN ALTRE RESULTAT GLOBAL	GARANTIES FINANCERES, COMPROMISOS DE PRÉSTEC I ALTRES COMPROMISOS CONCEDITS			AF MANTINGUTS PER NEGOCIAR*	AF DISPONIBLES PER A LA VENDA*	PRÉSTECS I PARTIDES A COBRAR*
	PRÉSTECS I BESTRETES A LA CLIENTELA												
	STAGE 1	*STAGE* 2	*STAGE* 3	VRD				*STAGE* 1	*STAGE* 2	*STAGE* 3			
AAA/AA+/AA/AA-	29.717	26			7		932	14.108	10		8	1.026	
A+/A/A-	26.237	108		10.209	369		9.774	10.105	23		927	52.118	15
BBB+/BBB/BBB-	28.108	261		4.139	246	1	4.919	19.726	286		131	5.413	161
«INVESTMENT GRADE»	**84.062**	**395**		**14.348**	**622**	**1**	**15.625**	**43.939**	**319**		**1.066**	**58.557**	**176**
Correcció de valor per deteriorament	(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			
Sense qualificació	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**
Correcció de valor per deteriorament	(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: Valors representatius de deute
(**) Obligatòriament a valor raonable amb canvis en resultats
(***) No s'inclouen els actius financers designats a valor raonable amb canvi en resultats, en recollir, principalment, les inversions lligades a l'operativa de productes d'assegurances de vida quan el risc d'inversió és assumit pel prenedor (Unit Links).

CONCENTRACIÓ PER QUALITAT CREDITÍCIA – 31-12-2018

(Milions d'euros)

	GRUP (EXGRUP ASSEGURADOR)										GRUP ASSEGURADOR***		
	AF A COST AMORTITZAT												
	PRÉSTECS I BESTRETES A LA CLIENTELA				AF MANTINGUTS PER NEGOCIAR*	AF NO DESTINATS A NEGOCIACIÓ**	AF A VR AMB CANVIS EN UN ALTRE RESULTAT GLOBAL	GARANTIES FINANCERES, COMPROMISOS DE PRÉSTEC I ALTRES COMPROMISOS CONCEDITS			AF MANTINGUTS PER NEGOCIAR*	AF DISPONIBLES PER A LA VENDA*	PRÉSTECS I PARTIDES A COBRAR*
	STAGE 1	*STAGE* 2	*STAGE* 3	VRD				*STAGE* 1	*STAGE* 2	*STAGE* 3			
AAA/AA+/AA/AA-	29.414	67					880	13.121	14			918	
A+/A/A-	27.146	262		10.191	623		10.187	10.386	33		392	45.452	
BBB+/BBB/BBB-	26.595	318		3.269	121	1	7.181	15.640	41	1	553	4.744	264
«INVESTMENT GRADE»	**83.155**	**647**		**13.460**	**744**	**1**	**18.248**	**39.147**	**88**	**1**	**945**	**51.114**	**264**
Correcció de valor per deteriorament	(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			
Sense qualificació	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**
Correcció de valor per deteriorament	(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: Valors representatius de deute
(**) Obligatòriament a valor raonable amb canvis en resultats
(***) No s'inclouen els actius financers designats a valor raonable amb canvi en resultats, en recollir, principalment, les inversions lligades a l'operativa de productes d'assegurances de vida quan el risc d'inversió és assumit pel prenedor (Unit Links).

Concentració per risc sobirà

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

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

El risc de les exposicions, directes o avalades, de risc sobirà es monitora de forma contínua en consideració a la informació pública disponible, entre la qual hi ha el *rating* d'agències públiques. A tancament de 2020, totes aquestes exposicions estan emparades per sobirans amb una qualificació creditícia de grau d'inversió (BBB- o millor) i no es creu oportú cap requeriment de cobertura per a aquestes exposicions.

D'altra banda, tal com es detalla en el quadre «Exposició màxima al risc de crèdit» de la Nota 3.3.1 de la memòria anual consolidada, a 31 de desembre de 2020, 2019 i 2018, i durant els períodes anuals acabats en aquestes dates, no hi ha correccions de valor significatives de valors representatius de deute sobirà.

Tot seguit, es presenta el valor en llibres de la informació rellevant en relació amb l'exposició al risc sobirà per al Grup:

EXPOSICIÓ AL RISC SOBIRÀ - 31-12-2020

(Milions d'euros)

		GRUP (EXGRUP ASSEGURADOR)					GRUP ASSEGURADOR (***)	
PAÍS	VENCIMENT RESIDUAL	AF A COST AMORTITZAT	AF MANTINGUTS PER NEGOCIAR	AF A VR AMB CANVIS EN UN ALTRE RESULTAT GLOBAL	AF NO DESTINATS A NEGOCIACIÓ*	PF MANTINGUTS PER NEGOCIAR – POSICIONS CURTES	AF DISPONIBLES PER A LA VENDA	AF MANTINGUTS PER NEGOCIAR
Espanya	Menys de 3 mesos	2.059	1	1.760			140	213
	Entre 3 mesos i 1 any	5.185	221	1.198		(8)	1.689	132
	Entre 1 i 2 anys	4.500	53	5.008		(52)	1.358	
	Entre 2 i 3 anys	7.593	44	3.537	84	(49)	631	
	Entre 3 i 5 anys	4.298	36	1.688		(37)	5.166	
	Entre 5 i 10 anys	7.397	62	775		(53)	11.092	
	Més de 10 anys	1.151	25			(25)	31.537	
	TOTAL	**32.183**	**442**	**13.966**	**84**	**(224)**	**51.613**	**345**
Itàlia	Entre 3 mesos i 1 any	100	2				200	
	Entre 1 i 2 anys					(3)	30	
	Entre 2 i 3 anys		17			(11)	647	
	Entre 3 i 5 anys	438		266		(2)	318	
	Entre 5 i 10 anys	550	3	1.225		(4)	998	
	Més de 10 anys			61			4.080	
	TOTAL	**1.088**	**22**	**1.552**		**(20)**	**6.273**	
Portugal	Menys de 3 mesos	7	20	50				128
	Entre 3 mesos i 1 any	541	85	151			2	4
	Entre 1 i 2 anys	332	1	132			34	47
	Entre 2 i 3 anys	617	8				23	
	Entre 3 i 5 anys	451	6	321			53	
	Entre 5 i 10 anys	834	32			(5)	262	
	Més de 10 anys	529						
	TOTAL	**3.311**	**152**	**654**		**(5)**	**374**	**179**
Resta**	Menys de 3 mesos	370						
	Entre 3 mesos i 1 any						9	
	Entre 1 i 2 anys	5		1			1	
	Entre 2 i 3 anys	4					2	
	Entre 3 i 5 anys	101					2	
	Entre 5 i 10 anys	25					14	
	Més de 10 anys	78					33	
	TOTAL	**583**					**61**	
TOTAL PAÏSOS		**37.165**	**616**	**16.172**	**84**	**(249)**	**58.321**	**524**
Del qual: Valors representatius de deute		21.165	616	16.172	84		58.321	524

AF: Actius financers; PF: Passius financers; VR: valor raonable

(*) Obligatòriament a valor raonable amb canvi en resultats

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

(***) No s'inclouen els actius financers designats a valor raonable amb canvi en resultats, en recollir, principalment, les inversions lligades a l'operativa de productes d'assegurances de vida quan el risc d'inversió és assumit pel prenedor (Unit Links).

EXPOSICIÓ AL RISC SOBIRÀ – 31-12-2019

(Milions d'euros)

	GRUP (EX ASSEGURADOR)					GRUP ASSEGURADOR (***)	
PAÍS	AF A COST AMORTITZAT	AF MANTINGUTS PER NEGOCIAR	AF A VR AMB CANVIS EN UN ALTRE RESULTAT GLOBAL	PF MANTINGUTS AF NO PER NEGOCIAR – DESTINATS A NEGOCIACIÓ*	PF MANTINGUTS AF NO PER NEGOCIAR – POSICIONS CURTES	AF DISPONIBLES PER A LA VENDA	AF MANTINGUTS PER NEGOCIAR
Espanya	22.255	365	10.173	112	(348)	49.977	487
Itàlia	501	108	2.509		(53)	5.501	
Portugal	1.871	6	590			166	506
EUA			923				
Resta**	472		1			65	
TOTAL PAÏSOS	**25.099**	**479**	**14.196**	**112**	**(401)**	**55.709**	**993**
Del qual: Valors representatius de deute	17.389	479	14.196	63		55.709	993

AF: Actius financers; PF: Passius financers; VR: valor raonable
(*) Obligatòriament a valor raonable amb canvi en resultats
(**) L'exposició al Regne Unit no és significativa
(***) No s'inclouen els actius financers designats a valor raonable amb canvi en resultats, en recollir, principalment, les inversions lligades a l'operativa de productes d'assegurances de vida quan el risc d'inversió és assumit pel prenedor (Unit Links).

EXPOSICIÓ AL RISC SOBIRÀ – 31-12-2018

(Milions d'euros)

	GRUP (EXGRUP ASSEGURADOR)					GRUP ASSEGURADOR (***)	
PAÍS	AF A COST AMORTITZAT	AF MANTINGUTS PER NEGOCIAR	AF A VR AMB CANVIS EN UN ALTRE RESULTAT GLOBAL	PF MANTINGUTS AF NO PER NEGOCIAR – DESTINATS A NEGOCIACIÓ*	PF MANTINGUTS AF NO PER NEGOCIAR – POSICIONS CURTES	AF DISPONIBLES PER A LA VENDA	AF MANTINGUTS PER NEGOCIAR
Espanya	22.106	605	14.194	273	(331)	44.262	393
Itàlia	502	17	1.342		(16)	3.959	2
Portugal	1.093	8	791			17	547
EUA			880				
Resta**	380		1			67	
TOTAL PAÏSOS	**24.081**	**630**	**17.208**	**273**	**(347)**	**48.305**	**942**
Del qual: valors representatius de deute	17.060	630	17.208	273	(347)	48.305	942

AF: Actius financers; PF: Passius financers; VR: valor raonable
(*) Obligatòriament a valor raonable amb canvi en resultats
(**) L'exposició al Regne Unit no és significativa
(***) No s'inclouen els actius financers designats a valor raonable amb canvi en resultats, en recollir, principalment, les inversions lligades a l'operativa de productes d'assegurances de vida quan el risc d'inversió és assumit pel prenedor (Unit Links).

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

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

Finançament destinat a la construcció i promoció immobiliària

Tot seguit es detalla el finançament destinat a promotors i promocions, incloses les promocions fetes per no promotors, negoci a Espanya:

FINANÇAMENT DESTINAT A LA CONSTRUCCIÓ I PROMOCIÓ IMMOBILIÀRIA

(Milions d'euros)

	31-12-2020		31-12-2019		31-12-2018	
	IMPORT TOTAL	*DEL QUAL: DUBTOSOS*	IMPORT TOTAL	*DEL QUAL: DUBTOSOS*	IMPORT TOTAL	*DEL QUAL: DUBTOSOS*
Import brut	5.467	380	5.766	442	6.004	*862*
Correccions de valor per deteriorament	(234)	(142)	(208)	(135)	(428)	*(347)*
VALOR EN LLIBRES	**5.233**	**238**	**5.558**	**307**	**5.576**	***515***
Excés de l'exposició bruta sobre l'import màxim recuperable de les garanties eficaces	858	125	848	148	897	*354*
Promemòria: Actius fallits	*1.969*		*2.387*		*2.784*	
Promemòria: Préstecs a la clientela, excloent-ne les Administracions públiques (negocis a Espanya) (import en els llibres)	*193.667*		*186.645*		*185.670*	

Es presenta a continuació la distribució per tipus de garantia del finançament destinat a promotors i promocions, incloses les promocions efectuades per no promotors, negoci a Espanya:

FINANÇAMENT DESTINAT A PROMOTORS I PROMOCIONS PER TIPUS DE GARANTIA

(Milions d'euros)

	IMPORT BRUT		
	31-12-2020	31-12-2019	31-12-2018
Sense garantia hipotecària	**548**	**562**	**477**
Amb garantia hipotecària	**4.919**	**5.204**	**5.527**
Edificis i altres construccions acabats	3.294	3.370	3.774
Habitatge	2.250	2.277	2.556
Resta	1.044	1.093	1.218
Edificis i altres construccions en construcció	1.251	1.370	1.185
Habitatge	1.158	1.306	1.056
Resta	93	64	129
Sòl	374	464	568
Sòl urbà consolidat	193	351	346
Resta de sòl	181	113	222
TOTAL	**5.467**	**5.766**	**6.004**

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

GARANTIES FINANCERES

(Milions d'euros)

	31-12-2020	31-12-2019	31-12-2018
Garanties financeres concedides en relació amb la construcció i promoció immobiliària	**105**	**107**	**93**
Import registrat en el passiu del balanç			0

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

GARANTIES REBUDES EN GARANTIA D'OPERACIONS DE PROMOCIÓ IMMOBILIÀRIA*

(Milions d'euros)

	31-12-2020	31-12-2019	31-12-2018
Valor de les garanties reals *	**12.454**	**13.362**	**13.471**
Del qual: garanteix riscos dubtosos	*738*	*810*	*1.383*

(*) És l'import màxim de les garanties reals eficaces que es pot tenir en compte per al càlcul del deteriorament, és a dir, el valor raonable estimat dels immobles segons l'última taxació disponible o l'actualització d'aquesta feta sobre la base del que preveu la normativa d'aplicació vigent. Així mateix, s'hi inclouen els garanties reals restants, com ara el valor actual de les garanties pignoratives en la data, sense incloure-hi per tant les garanties personals.

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

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

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

(Milions d'euros)

	2020	2019	2018
Finançament concedit anual	166	190	527
Percentatge mitjà finançat	94 %	92 %	90 %

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

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

(Milions d'euros)

	31-12-2020		31-12-2019		31-12-2018	
	IMPORT BRUT	*DEL QUAL: DUBTÓS*	IMPORT BRUT	*DEL QUAL: DUBTÓS*	IMPORT BRUT	*DEL QUAL: DUBTÓS*
Sense hipoteca immobiliària	**639**	**8**	**662**	**11**	**762**	**12**
Amb hipoteca immobiliària, per rangs d'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**

(*) Inclou el finançament per a l'adquisició d'habitatges atorgat per les filials Unión de Créditos para la Financiación Inmobiliaria EFC, SAU (Credifimo) i Corporació Hipotecària Mutual.
(**) LTV calculat segons les últimes taxacions disponibles. S'actualitzen per a les operacions dubtoses d'acord amb la normativa en vigor.

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

Seguiment i mesurament del risc de contrapart

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

Al Grup, la concessió de noves operacions que comportin risc de contrapart disposa d'un marc intern que permet la presa ràpida de decisions respecte a l'assumpció d'aquest risc, tant per a l'entorn de contrapartides financeres com per a la resta. En el cas d'operacions amb entitats financeres, el Grup disposa d'un sistema de concessió de línies recollit en un marc intern aprovat pel Comitè Global del Risc, amb una exposició màxima autoritzada de risc de crèdit amb una entitat (en què s'inclou el risc de contrapart) que es determina mitjançant un càlcul basat fonamentalment en els *ratings* de les entitats i l'anàlisi dels seus estats financers. Aquest marc també inclou el model de determinació de límits i càlcul de consum de risc amb entitats de contrapartida central (ECC). En l'operativa amb la resta de contrapartides, inclòs el client detallista, les operacions de derivats vinculades a una sol·licitud d'actiu (cobertura del risc de tipus d'interès en préstecs) s'aproven conjuntament amb aquesta. Tota la resta d'operacions s'aproven segons el compliment de límit del risc assignat o bé segons la seva anàlisi individual. L'aprovació d'operacions correspon a les àrees de riscos encarregades de l'anàlisi i l'admissió.

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

El risc de contrapart relatiu a les operacions de derivats està associat quantitativament al seu risc de mercat, ja que la quantitat deguda per la contrapart s'ha de calcular en funció del valor de mercat de les operacions contractades i el seu valor potencial futur (possible evolució del seu valor en una situació extrema de preus de mercat, d'acord amb la sèrie històrica coneguda d'evolució dels preus de mercat). Així mateix, l'exposició creditícia equivalent per derivats s'entén com la màxima pèrdua potencial durant la vida de les operacions en què el banc podria incórrer si la contrapartida fes *default* en qualsevol moment futur. Per al seu càlcul, el Grup aplica simulació de Montecarlo, amb efecte cartera i compensació de posicions (si correspon) amb un interval de confiança del 95 %, a partir de models estocàstics que tenen en compte la volatilitat del subjacent i totes les característiques de les operacions.

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

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

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

Mitigació del risc de contrapart

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

- Contractes ISDA / CMOF. Contractes marc estandarditzats per a l'empara de l'operativa global de derivats amb una contrapart. Tenen en compte explícitament al seu clausulat la possibilitat de compensar els fluxos de cobrament i pagament pendents entre les parts per a tota l'operativa de derivats coberta per aquests.
- Contractes CSA / Annex III del CMOF. Són acords en virtut dels quals les parts es comprometen a lliurar un col·lateral (habitualment un dipòsit d'efectiu) com a garantia per cobrir la posició neta de risc de contrapartida originada pels productes derivats contractats entre elles, basant-se en un acord de compensació previ inclòs a les clàusules dels contractes ISDA o CMOF.
- Contractes GMRA / CME / GMSLA (operacions amb compromís de recompra o préstec de valors). Són acords segons els quals les parts es comprometen a lliurar un col·lateral com a garantia per cobrir la posició neta de risc de contrapart, originada per la

desviació que es pugui produir entre el valor de l'import meritat per la compravenda simultània de títols i el valor de mercat d'aquests.

- Clàusules *break-up*. Disposicions que permeten, a partir d'un determinat termini de la vida del derivat, la seva resolució anticipada per decisió lliure d'una de les parts. Permeten mitigar el risc de contrapart, ja que redueixen la durada efectiva de les operacions subjectes a aquesta clàusula o, alternativament, redueixen el risc de contrapartida de la contrapart.
- Sistemes de liquidació lliurament contra pagament. Permeten eliminar el risc de liquidació amb una contrapart, ja que la compensació i la liquidació d'una operació es fan simultàniament i de forma inseparable. És especialment rellevant el sistema de liquidació CLS, que permet al Grup assegurar el lliurament contra pagament quan hi ha fluxos simultanis de cobrament i pagament en diferents divises.
- Entitats de Contrapartida Central (ECC). La utilització d'ECC en l'operativa de derivats i operacions amb pacte de recompra permet mitigar el risc de contrapartida associat, ja que aquestes entitats fan funcions d'interposició per compte propi entre les dues entitats que intervenen en l'operació, assumint el risc de contrapartida. La normativa EMIR estableix, entre d'altres, l'obligació de compensar certs contractes de derivats OTC en aquestes entitats de contrapartida central i de notificar totes les operacions efectuades.

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

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

Risc associat a la cartera de participades

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

El tractament metodològic per al consum de capital de cada participació dependrà de: i) la classificació comptable de la participació, per a les participacions classificades a la cartera a valor raonable amb canvis en un altre resultat global, el càlcul es fa a priori mitjançant el model intern de VaR; i ii) l'estratègia de permanència, per a aquelles participacions en què existeix una estratègia de permanència a llarg termini i, en algun cas, hi hagi una vinculació a llarg termini en la seva gestió, el risc de crèdit és el més rellevant, per la qual cosa s'aplica l'enfocament PD/LGD quan és possible. Si no es compleixen els requisits per a la utilització dels mètodes anteriors o no es disposa d'informació suficient, s'aplica el mètode simple de ponderació de risc, d'acord amb la regulació actual. Sens perjudici de l'anterior, per a certs casos fixats en la regulació, corresponents a inversions financeres, el consum de capital estarà sotmès a deduccions de recursos propis o a una ponderació fixa del 250 %.

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

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

Impacte COVID-19

En el context específic de la COVID-19 (vegeu Nota 3.1), el Grup està responent a les necessitats de finançament del sector públic, derivades d'un context excepcional, sense deixar de monitorar el grau d'exposició i l'apetit al risc del Grup en aquest segment.

D'altra banda, en relació amb el sector privat a Espanya, CaixaBank complementa les moratòries legislatives mitjançant altres acords, principalment d'índole sectorial. També destaca l'esforç fet per garantir el desplegament de les noves línies d'avals de l'ICO (Institut de Crèdit Oficial) a l'empara dels RDL 8/2020 i 25/2020, que CaixaBank també amplia mitjançant línies de circulant i línies de finançament especials, entre d'altres[9].

Altres disposicions extraordinàries implementades pel Grup són les derivades dels RDL 25/2020 i 26/2020, de mesures urgents per donar suport a la reactivació econòmica i l'ocupació, amb focus especial en els sectors del turisme i l'automoció el primer i en el sectors dels transports i l'habitatge el segon. Tenen en compte mesures econòmiques, inclosa una nova línia d'avals a empreses i autònoms per a la realització d'inversions i moratòries específiques (per al finançament d'immobles afectes a activitat turística, de vehicles dedicats al transport públic de viatgers d'autobús i al transport públic de mercaderies, entre altres). Així mateix, el RDL 26/2020 amplia el termini de sol·licitud de la moratòria hipotecària i de la no hipotecària (RDL 8/2020 i RDL 11/2020) fins al 29 de setembre de 2020, sempre que la persona deutora es trobi en situació de vulnerabilitat sobrevinguda.

El termini establert en un principi per a la concessió d'aquests avals finalitzava el 31 de desembre de 2020, d'acord amb el que estableix inicialment la normativa de la Unió Europea en matèria d'Ajudes d'Estat. Tanmateix, en la quarta esmena del Marc temporal d'ajudes d'estat, la Unió Europea ha ampliat el termini de disponibilitat dels avals alliberats a la seva empara fins al 30 de juny de 2021, i la regulació espanyola s'ha alineat a aquest nou termini mitjançant el RDL 34/2020, que estableix la mateixa data de 30 de juny de 2021 com a límit per a la concessió d'avals públics per atendre les necessitats de liquiditat d'autònoms i empreses, modificant així el que preveuen el RDL 8/2020, de 17 de març, i el RDL 25/2020, de 3 de juliol. A més, el RDL 34/2020 preveu l'ampliació, per a aquells deutors que compleixin certs requisits, de fins a 3 anys addicionals del termini màxim de venciment dels préstecs amb aval públic atorgats a l'empara del RDL 8/2020, que anirà acompanyada d'una extensió pel mateix termini de l'aval públic (sempre que el total de l'operació avalada no superi els 8 anys des de la data de formalització inicial de l'operació). Els nous préstecs concedits posteriorment en virtut d'aquesta línia també veurien augmentat el termini màxim fins a 8 anys. També preveu, respecte als préstecs amb aval alliberat a l'empara dels RDL 8/2020 i 25/2020, l'extensió del període de carència sobre el pagament de principal del préstec avalat per un màxim de 12 mesos, amb la qual cosa s'estableix un màxim de carència total de 24 mesos.

En el cas de Portugal, BPI també ha aplicat les seves mesures extraordinàries pròpies per fer front a l'impacte de la COVID-19, aprovades a l'empara del Decret llei 10-J/2020, emès pel govern portuguès. Aquestes mesures tenen en compte actuacions de naturalesa similar a les descrites anteriorment en l'àmbit espanyol.

El finançament garantit pel sector públic ha tingut un tractament comptable anàleg a qualsevol finançament que compta amb garantia financera; que s'ha tingut en compte únicament a l'efecte de calcular la pèrdua esperada de l'operació. El cost de la garantia financera ha estat considerat com un cost incremental directament atribuïble a les operacions, per la qual cosa suposa una meritació d'una menor taxa d'interès efectiva de l'operació; no s'ha registrat cap tipus de subvenció o d'ajuda pública, ni s'ha reconegut cap efecte fiscal d'acord amb la NIC 12.

Tot seguit, s'inclou el detall de les operacions de finançament amb garantia pública i les operacions en moratòria vives:

[9] L'existència de col·laterals, avaladors o altres garanties no és motiu que eviti la classificació de l'operació com a *stage* 2 si s'estima que s'ha deteriorat aplicant els llindars absoluts i relatius que el Grup ha establert per a la identificació de SICR. No obstant això, aquests col·laterals, avaladors o altres garanties sí que es tenen en compte en l'estimació de les pèrdues esperades, en funció de la naturalesa i l'import del col·lateral o de la qualitat creditícia dels avaladors.

DETALL MORATÒRIA - 31-12-2020 *

(Milions d'euros)

		IMPORT			CLASSIFICACIÓ PER *STAGES*			VENCIMENT	
	NOMBRE OPERACIONS	TOTAL	*DEL QUAL: ESPANYA*	*DEL QUAL: PORTUGAL*	*STAGE* 1	*STAGE* 2	*STAGE* 3	< 6 MESOS	6-12 MESOS
Administracions públiques	**4**	**32**		***32***	**32**				**32**
Societats no financeres i empresaris individuals (activitat empresarial no financera)	**37.774**	**3.667**	**904**	**2.763**	**2.800**	**758**	**109**	**422**	**3.245**
Construcció i promoció immobiliària (inclòs el sòl)	277	212	*54*	*158*	174	32	6	16	196
Construcció d'obra civil	1.554	106	*1*	*105*	82	23	1	1	105
Resta de finalitats	35.943	3.349	*849*	*2.500*	2.544	703	102	405	2.944
Grans empreses	*1.192*	*559*	*156*	*403*	*398*	*161*		*1*	*558*
Pimes i empresaris individuals	*34.751*	*2.790*	*693*	*2.097*	*2.146*	*542*	*102*	*404*	*2.386*
Resta de llars	**183.129**	**10.658**	**7.834**	**2.824**	**6.371**	**3.720**	**567**	**8.867**	**1.791**
Habitatges	110.830	8.968	*6.473*	*2.495*	5.530	3.042	396	7.226	1.742
Consum	45.418	409	*80*	*329*	278	116	15	408	1
Altres finalitats	26.881	1.281	*1.281*		563	562	156	1.233	48
TOTAL OPERACIONS VIGENTS	**220.907**	**14.357**	***8.738***	***5.619***	**9.203**	**4.478**	**676**	**9.289**	**5.068**
MORATÒRIES EN ANÀLISI	**21**	**1**	***1***						
TOTAL MORATÒRIES	**220.928**	**14.358**	***8.739***	***5.619***					

(*) S'hi inclouen les operacions de RDL 8/2020, RDL 11/2020, RDL 25/2020, RDL 26/2020, Decret llei 10-J/2020 (Portugal) i Acord sectorial.

DETALL DE FINANÇAMENT AMB GARANTIA PÚBLICA - 31-12-2020

(Milions d'euros)

	ESPANYA (ICO)	PORTUGAL	TOTAL
Administracions públiques	**6**		**6**
Societats no financeres i empresaris individuals (activitat empresarial no financera)	**12.634**	**551**	**13.185**
Construcció i promoció immobiliària (inclòs el sòl)	41	1	42
Construcció d'obra civil	974	36	1.010
Resta de finalitats	11.619	514	12.133
Grans empreses	2.686	26	2.712
Pimes i empresaris individuals	8.933	488	9.421
TOTAL	**12.640**	**551**	**13.191**

En aquest context, pel que fa als principis per a l'estimació de les pèrdues creditícies esperades a l'efecte de la determinació de les cobertures de pèrdua per risc de crèdit, cal destacar les consideracions següents:

- Tractament de l'increment significatiu en el risc de crèdit (SICR):

  S'han reforçat els criteris recurrents per determinar l'increment significatiu del risc de crèdit, tenint en compte altres criteris addicionals als del marc recurrent. En concret, s'hi han inclòs criteris addicionals en aquells clients en què els mecanismes de suport a les empreses i famílies (moratòries generals i finançament amb garantia de l'Estat, principalment) han pogut afectar la seva classificació en virtut dels criteris generals, bé per la càrrega financera més baixa que suporten els acreditats de segment de particulars, o bé per altres motius, com el desfasament entre l'efecte de la COVID-19 i la formulació i presentació de comptes anuals d'empreses. Es tracta d'un *overlay* transitori sobre els criteris de SIRC, que s'anirà revisant amb l'evolució de l'entorn.
  En cap cas la concessió d'ajudes ha significat una millora de la classificació comptable de les exposicions ni s'han suspès o relaxat els procediments ordinaris de gestió comptable del deteriorament creditici.

- Tractament de les moratòries previstes:

  Les moratòries legislatives esmentades obliguen les entitats financeres a suspendre el pagament de la quota (amortització del capital i pagament d'interessos) durant un període determinat.

Les autoritats governamentals han definit els requisits que, si el beneficiari satisfà, suposen la concessió de moratòries per part del Grup sobre el pagament del capital o interessos de les diferents operacions creditícies que els clients poden tenir contractades. Les característiques específiques d'aquests programes han variat entre Espanya i Portugal:

- En el cas d'Espanya, l'autoritat va establir criteris objectius per a la concessió de carències sobre capital i interessos en els préstecs amb garantia hipotecària i crèdits no hipotecaris (incloses les targetes de crèdit) per un període entre els 3 i 6 mesos, depenent de l'operació. Als clients que van sol·licitar la mesura, complien aquests criteris i van acreditar-ho, se'ls ha fet un ajornament automàtic i sense interessos de les quotes que s'haguessin meritat durant el període de la suspensió. Un cop finalitzat aquest període, les obligacions dels contractes es reprenen. En el cas dels préstecs amb garantia hipotecària, la data de venciment acordada del contracte s'ha ampliat, com a conseqüència de la suspensió, en la durada d'aquesta, i en el cas de crèdits no hipotecaris (incloses les targetes de crèdit), l'import de les quotes mensuals suspeses es requereix en finalitzar el període de suspensió.

  A efectes comptables, l'aplicació de les mesures governamentals ha estat considerada pel Grup com un canvi qualitatiu rellevant que dona lloc a una modificació contractual. D'acord amb el marc comptable NIIF-9, si l'entitat revisa les seves estimacions de cobraments (exclosos els canvis en les pèrdues esperades), s'haurà d'ajustar l'import en llibres de l'actiu financer per reflectir els fluxos d'efectiu contractuals revisats descomptats al tipus d'interès efectiu original de l'instrument financer. L'efecte de l'ajust es reconeix com a ingrés o despesa en el resultat de l'exercici. Per això, el Grup ha calculat aquest efecte (denominat generalment «*modification gain and loss*», el qual recull la millor estimació de la pèrdua econòmica de l'operació) i l'ha registrat de manera immediata en el compte de resultats, que a 31 de desembre de 2020 puja a 48 milions d'euros. Aquest ajust en l'import en els llibres dels actius financers afectats es reverteix durant els 3 o 6 mesos de la moratòria a través del marge d'interessos.

- En el cas de Portugal, les mesures governamentals han consistit també en la concessió de carències sobre capital i interessos, o únicament capital —a elecció del client—, a particulars (préstec per a l'adquisició d'habitatge habitual) i a empreses, amb dues diferències principalment respecte d'Espanya. En primer lloc, les moratòries s'estenen per un període màxim de 12 mesos, fins al 31 de març de 2021. Un cop finalitzat aquest termini, es revisarà el nou pla de pagaments amb els clients i s'allargarà el termini de les operacions els mesos que hagi durat la moratòria. En segon lloc, les mesures adoptades a Portugal no han suposat una pèrdua econòmica per al Grup en meritar-se interessos durant el període que duri la moratòria dels imports ajornats (capital i/o interessos); per tant, comptablement parlant, la modificació contractual no suposa l'ajust del valor en els llibres dels actius financers ni el reconeixement de cap «*modification gain and loss*».

- Identificació d'operacions refinançades:

  A tancament de 31 de desembre, el gruix d'operacions que han patit modificacions contractuals se circumscriu a l'àmbit de les moratòries, tant legislatives com sectorials, que tenen com a objectiu evitar un impacte econòmic prolongat més enllà de la crisi sanitària amb motiu de la COVID-19.
  Atès que les moratòries legislatives i sectorials es basen, respectivament, en l'aplicació d'una legislació i en un acord de caràcter nacional que s'aplica de forma àmplia i homogènia en el sector, es donen les condicions per no requerir el marcatge de l'operació com a refinançament o reestructuració d'aquelles operacions de prestataris que, fins i tot presentant dificultats de liquiditat, no presentaven deteriorament de la seva solvència prèviament a la COVID-19.
  Les operacions anteriors s'han mantingut classificades com a normals (*stage* 1) en la mesura que no presentaven dubtes raonables sobre el seu reemborsament i no haguessin experimentat un increment significatiu del risc de crèdit.

- Actualització d'escenaris macroeconòmics:

  Les autoritats comptables i prudencials han emès recomanacions en relació amb el manteniment d'un nivell adequat de provisions tenint en compte l'entorn macroeconòmic d'elevada incertesa generat per la COVID-19.
  En aquest context, el Grup ha tingut en compte escenaris macroeconòmics de diferent gravetat, de forma consistent amb els processos interns de planificació (vegeu Nota 3.4.1 - Incorporació d'informació *forward-looking* als models de pèrdua esperada). Aquests escenaris s'han contrastat i estan alineats amb els emesos pels organismes oficials, seguint la recomanació del Banc Central Europeu en la seva carta de l'1 d'abril del 2020.
  Aquesta actualització ha suposat constituir, sobre la base dels models de provisions existents i un enfocament prudent, un ajust comptable (*Post Model Adjustment*) al Grup per un import de 1.252 milions d'euros a 31 de desembre de 2020 en forma de fons genèric. Aquesta metodologia d'estimació té una vocació temporal (associada a la incertesa i als efectes de la pandèmia), està emparada en les directrius emeses per part dels supervisors i reguladors en l'entorn de la pandèmia i es basa

en processos degudament documentats i subjectes a una governança estricta. En aquest sentit, aquest fons genèric s'anirà revisant en el futur amb la nova informació disponible i la reducció de les incerteses de l'impacte real de la crisi sanitària.

3.4.2. Risc de deteriorament d'altres actius

El risc de deteriorament d'altres actius es refereix a la reducció del valor en llibres de les participacions accionarials i dels actius no financers del Grup, en concret:

- Participacions accionarials: posicions que formen la cartera de participacions accionarials del Grup, excloent-ne aquelles sobre les quals exerceix control. Aquestes posicions poden tenir el seu origen en decisions de gestió explícita de presa de posició, així com per integració d'altres entitats, o ser resultat d'una reestructuració o execució de garanties en el marc d'una operació originàriament de crèdit (vegeu Nota 3.4.1).
- Actius materials: la principal contribució és la dels actius immobiliaris, tant els d'ús propi com els actius adjudicats disponibles per a la venda i lloguer. Els actius adjudicats són majoritàriament propietat de la filial immobiliària del Grup, BuildingCenter, S.A.U. En matèria de valoració dels actius adjudicats, es compleix la normativa sectorial vigent.
- Actius intangibles: inclou, principalment, els fons de comerç generats en processos de combinacions de negoci, assignats a una de les unitats generadores d'efectiu del Grup, el *software* així com altres actius intangibles de vida útil definida.
- Actius per impostos: principalment els actius fiscals diferits generats per les diferències temporànies existents entre els criteris d'imputació de resultats comptables i fiscals, així com els crèdits fiscals per deduccions i per bases imposables negatives que s'han generat tant al Grup com en processos d'integració (tant els que provenen de la mateixa societat integrada com els generats en els exercicis de *Purchase Price Allocation*).

Per a la gestió del risc, es fa la revisió del compliment de les polítiques, així com el seguiment continu de les diferents mètriques, límits de riscos i l'execució eficaç dels controls establerts. Així mateix, es fa una anàlisi i una revisió dels tests d'*impairment* i de recuperabilitat basats en metodologies generalment acceptades.

3.4.3. Risc actuarial

Descripció general

El marc normatiu europeu de referència per a les entitats asseguradores, conegut com Solvència II, es trasllada a l'ordenament jurídic espanyol a través de la Llei 20/2015 i el Reial Decret 1060/2015, coneguts, respectivament, com LOSSEAR i ROSSEAR. Aquest marc es complementa amb els estàndards tècnics aprovats per la Comissió Europea (ITS), que són aplicables directa, i les directrius publicades per EIOPA, que la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions (DGSFP) ha adoptat com a pròpies.

El risc actuarial és inherent a l'activitat de subscripció de productes d'assegurances, que dins el Grup CaixaBank se centralitza en el subgrup de societats encapçalat per VidaCaixa.

En línia amb la Directiva Europea de Solvència II, el risc actuarial es defineix al Catàleg Corporatiu de Riscos com el risc de pèrdua o modificació adversa del valor dels compromisos contrets per contractes d'assegurança o pensions amb clients o empleats arran de la divergència entre l'estimació per a les variables actuarials utilitzades en la tarifació i reserves, i l'evolució real d'aquestes.

De forma addicional a l'activitat subscriptora, el risc actuarial també s'origina arran dels compromisos per pensions de prestació definida de les companyies del Grup amb els seus empleats. A CaixaBank, els riscos inherents a aquests acords es gestionen al Grup VidaCaixa a través de la formalització de contractes d'assegurança, mentre que a Banco BPI s'instrumentalitzen a través d'un fons de pensions gestionat per BPI Vida i Pensões, dins també del Grup VidaCaixa.

En general, la gestió del risc actuarial pretén mantenir la capacitat de pagament dels compromisos amb els assegurats, optimitzar el marge tècnic i preservar el valor econòmic del balanç dins els límits establerts en el Marc d'Apetit al Risc.

Cicle de risc actuarial

Seguiment i mesurament del risc actuarial

La gestió i el control dels riscos actuarials assumits en els compromisos es fa de manera conjunta amb els actius financers adquirits per a la seva cobertura, per la qual cosa en la consideració del risc actuarial s'hi incorpora la consideració dels riscos financers associats a aquests actius de manera coherent amb aquesta gestió global del balanç (actiu-passiu) que es fa.

Amb l'objectiu d'assegurar una gestió adequada dels riscos, CaixaBank disposa de la Política Corporativa de Gestió dels Riscos Financeroactuarials, que estableix els principis corporatius, el marc de govern, el marc de control i el marc de *reporting* d'informació que és aplicable a totes les societats del Grup amb exposició a aquests riscos. Les societats del Grup VidaCaixa també disposen de polítiques i marcs de gestió dels riscos financeroactuarials propis, que serveixen com a desenvolupament d'aquesta Política Corporativa.

La gestió del risc actuarial establert en aquestes polítiques persegueix l'estabilitat a llarg termini dels factors actuarials que incideixen en l'evolució tècnica dels productes d'assegurança subscrits. Dins els factors de risc actuarials, destacarien els riscos de mortalitat i longevitat en els rams d'assegurances de vida, en què la gestió de VidaCaixa incorpora un model intern parcial que permet disposar d'una visió més ajustada del perfil de riscos del col·lectiu assegurat, i la ràtio de sinistralitat en els rams d'assegurances diferents de les de vida.

En aquest sentit, la Política de Subscripció i Constitució de Reserves de VidaCaixa identifica per a cada línia de negoci els diferents paràmetres utilitzats per a l'acceptació del risc, la seva gestió, el seu mesurament, la seva tarifació i, finalment, per a la valoració i constitució de les reserves de les pòlisses constituïdes en el procés de subscripció. També s'identifiquen els procediments operatius generals utilitzats per a la subscripció i per a la constitució de reserves.

Els sistemes de mesurament del risc actuarial, a partir dels quals es fa la quantificació i avaluació de la suficiència de les provisions tècniques pòlissa a pòlissa, estan integrats en la gestió del negoci assegurador. D'aquesta manera, les operatives de producció, sigui quin sigui el canal, es registren en els sistemes a través de les diferents aplicacions de contractació, de gestió de prestacions i de càlcul de provisions (com ara TAV per a assegurances individuals i ACO o Avanti per a col·lectius). La gestió i el control de les inversions que donen suport a l'activitat asseguradora de la companyia es duen a terme mitjançant les aplicacions de gestió d'inversions. Totes les aplicacions comptabilitzen de manera automàtica en les aplicacions de suport comptable.

En el marc d'aquests sistemes integrats i automatitzats hi ha una sèrie d'aplicacions que fan tasques de suport a la gestió. Destaquen aquelles per al tractament de dades i que s'encarreguen de l'elaboració d'informació per a *reporting* i gestió de riscos. Així mateix, disposa d'un Datamart de riscos i solvència, com a eina de suport per al compliment de tots els requeriments establerts per la Directiva de Solvència II.

Respecte al risc de tipus d'interès, el Grup, a través de la seva companyia asseguradora VidaCaixa, gestiona el risc de manera conjunta tenint en compte els compromisos dels contractes d'assegurances i els actius afectes mitjançant tècniques d'immunització financera prevista en les disposicions de la DGSFP.

Per al risc de crèdit i liquiditat incorregut en l'activitat asseguradora, el Grup disposa de marcs de gestió del risc en què s'estableixen uns nivells de qualitat creditícia i de diversificació (vegeu a les Notes 3.3 i 3.5, de forma segmentada, l'estructura de riscos de l'activitat asseguradora en aquests àmbits).

Mitigació del risc actuarial

Un dels elements de què disposa el grup per mitigar el risc actuarial assumit consisteix a transferir part del risc a altres entitats, mitjançant contractes de reassegurança. Per fer-ho, el Grup, i concretament la seva companyia asseguradora, disposa de la Política de Reassegurança, actualitzada amb una freqüència mínima anual, que identifica el nivell de transferència de risc, tenint en compte el perfil de riscos dels contractes d'assegurança directe, així com la tipologia, la idoneïtat i el funcionament dels diferents acords de reassegurança.

A través de l'ús de la reassegurança, un assegurador pot reduir el risc, estabilitzar la solvència, utilitzar el capital disponible de forma més eficient i ampliar la seva capacitat de subscripció. No obstant això, i independentment de la reassegurança obtinguda, l'assegurador continua sent contractualment responsable del pagament de tots els sinistres als prenedors.

El Grup, a través del Grup VidaCaixa, estableix mitjançant aquesta Política de Reassegurança:

- L'especificació dels tipus de reassegurança.

- El procés de gestió i informació dels riscos.
- Els criteris per a la selecció de les entitats reasseguradores.

3.4.4. Risc de mercat

Descripció general

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

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

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

Cicle del risc de mercat

Seguiment i mesurament del risc de mercat

Les àrees responsables fan diàriament el seguiment de les operacions contractades, el càlcul del resultat que suposa l'afectació de l'evolució del mercat a les posicions (resultat diari *marked-to-market*), la quantificació del risc de mercat assumit, el seguiment del compliment dels límits i l'anàlisi de la relació entre el resultat obtingut i el risc assumit. Com a resultat d'aquestes activitats, generen diàriament un informe de posició, quantificació de riscos i consum de límits, que es distribueix a l'Alta Direcció, als responsables de la seva gestió, a Validació i Risc de Model i a Auditoria Interna.

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

Sensibilitat

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

Value-at-risk (VaR)

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

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

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

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

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

VAR PARAMÈTRIC PER FACTOR DE RISC
(Milions d'euros)

	TOTAL	TIPUS D'INTERÈS	TIPUS DE CANVI	PREU D'ACCIONS	INFLACIÓ	PREU MERCADERIES	SPREAD DE CRÈDIT	VOLATILITAT TIPUS D'INTERÈS	VOLATILITAT TIPUS DE CANVI	VOLATILITAT PREU D'ACCIONS
VaR mitjà 2020	2,44	1,27	0,16	0,15	0,31	0,00	0,88	0,11	0,16	0,55

Els consums més elevats, fins a un màxim de 6,5 milions d'euros, es van assolir durant el mes de març, explicats per l'increment acusat de la volatilitat en els mercats com a conseqüència de l'inici a Europa de la crisi sanitària derivada de la COVID-19, cosa que va afectar tots els factors de risc en cartera.

D'altra banda, BPI adopta el VaR Paramètric al 99 % amb un horitzó temporal de 10 dies com a mesura de referència de risc de mercat. Durant l'exercici 2020, el VaR mitjà i el VaR màxim al 99 % amb horitzó temporal d'un dia de les activitats de negociació de BPI han estat de 0,07 i 0,35 milions d'euros, respectivament.

Mesures complementàries al VaR

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

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

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

RESUM MESURES DE RISC
(Milions d'euros)

	MÀXIM	MÍNIM	MITJÀ	ÚLTIM
VaR 1d	6,5	0,8	2,4	3,6
VaR estressat 1d	11,8	1,8	4,6	5,6
Risc Incremental	22,0	8,0	15,3	17,7

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

REQUERIMENTS DE CAPITAL
(Milions d'euros)

	ÚLTIM VALOR	MITJANA 60D	EXCEDITS	MULTIPLICADOR	CAPITAL
VaR 10d	11,2	8,3	1	3	25,0
VaR Estressat 10d	17,7	15,3	1	3	46,0
Risc Incremental	17,7	14,8	-	-	17,7
TOTAL (*)					**88,7**

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

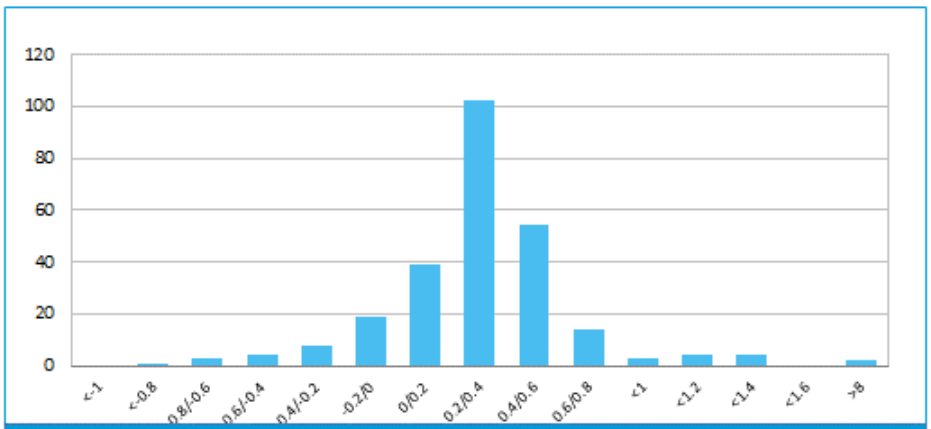
Backtesting

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

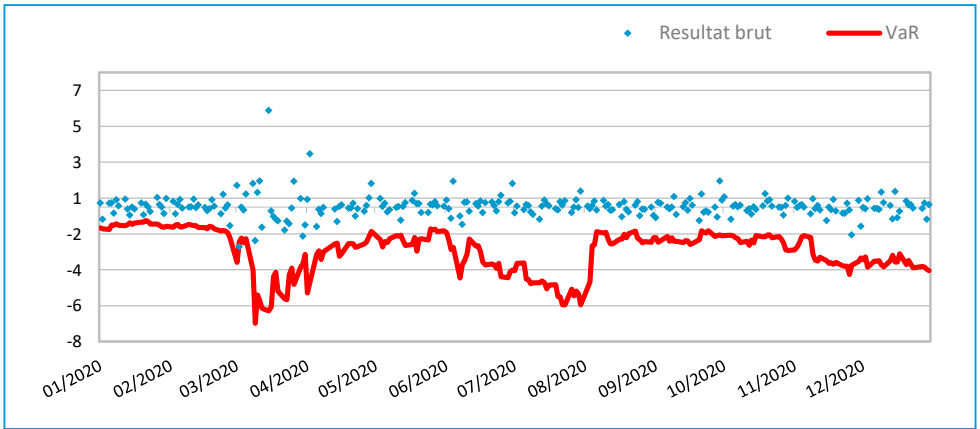
- *Backtest* net (o hipotètic), que relaciona la part del resultat diari valorat a mercat o *marked-to-market* de les posicions vives al tancament de la sessió anterior amb l'import del VaR estimat amb horitzó temporal d'un dia, calculat amb les posicions vives al tancament de la sessió anterior. Aquest exercici és el més adequat per a l'autoavaluació de la metodologia.
- *Backtest* brut (o real), que avalua el resultat obtingut durant el dia (inclosa l'operativa intradia) amb l'import del VaR en l'horitzó d'un dia, calculat amb les operacions vives al tancament de la sessió anterior. D'aquesta manera, s'avalua la importància de l'operativa intradia en la generació de resultats i en l'estimació del risc.

El resultat diari utilitzat en tots dos exercicis de *backtesting* no incorpora marges, reserves, taxes ni comissions.

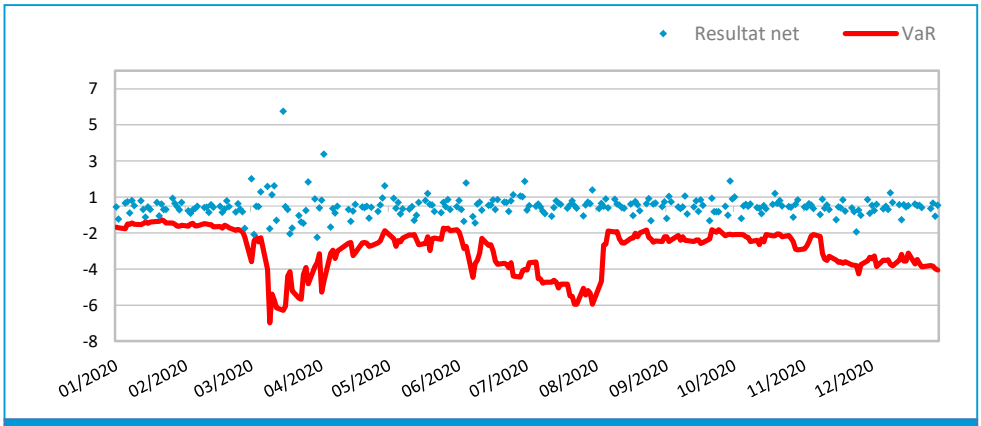
Durant l'exercici s'ha produït un excedit en els *backtesting* brut i net, per resultats adversos a les taules de derivats de tipus d'interès lineals i d'Equity, provocat per moviments en els mercats amb motiu de la crisi de la COVID-19:



Distribució del resultat de les activitats de negociació en l'exercici 2020
(Freqüència en nombre de dies. Milions d'euros)



Distribució del resultat brut diari vs VaR diari
(Milions d'euros)



Distribució del resultat net diari vs VaR diari
(Milions d'euros)

Stress test

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

***Stress* sistemàtic**: calcula la variació del valor de la cartera davant d'una sèrie determinada de canvis extrems en els principals factors de risc. Es consideren moviments paral·lels de tipus d'interès; moviments de pendent en diferents trams de la corba de tipus d'interès; variació del diferencial entre instruments subjectes a risc de crèdit i deute públic (diferencial bo-*swap*); moviments del diferencial de corbes EUR/USD; augment i disminució de volatilitat de tipus d'interès; variació de l'euro respecte a l'USD, el JPY i la GBP; i variació de la volatilitat de tipus de canvi, preu d'accions, volatilitat d'accions i de preu de mercaderies.

Escenaris històrics: considera l'impacte que tindrien sobre el valor de les posicions situacions realment esdevingudes en el passat.

Reverse Stress Test: exercici que consisteix a partir d'un escenari d'alta vulnerabilitat, atesa la composició de la cartera, i determinar quina variació dels factors de risc condueix a aquesta situació.

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

Mitigació del risc de mercat

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

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

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

3.4.5. Risc estructural de tipus

Risc estructural de tipus d'interès

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

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

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

En el mesurament del risc de tipus d'interès el Grup aplica les millors pràctiques de mercat i les recomanacions dels reguladors utilitzant diverses tècniques de mesurament que permeten analitzar el posicionament del Grup i la seva situació de risc. Entre elles destaquen:

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

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

Els quadres següents mostren, mitjançant un gap estàtic, la distribució de venciments i revisions de tipus d'interès de les masses sensibles del balanç del Grup, sense tenir en compte, si escau, els ajustos per valoració ni les correccions de valor, al tancament de l'exercici:

MATRIU DE VENCIMENTS I REVALORACIONS DEL BALANÇ AMB SENSIBILITAT ALS TIPUS D'INTERÈS

(Milions d'euros)

	1 ANY	2 ANYS	3 ANYS	4 ANYS	5 ANYS	> 5 ANYS	TOTAL
ACTIU							
Interbancari i bancs centrals	55.927	1.601	833	10	59	5	58.435
Crèdit a la clientela	167.290	21.902	10.194	6.856	4.613	20.067	230.922
Cartera de Renda Fixa	11.257	8.977	6.109	3.031	1.754	8.769	39.897
TOTAL ACTIU	234.474	32.480	17.136	9.897	6.426	28.841	329.254
PASSIU							
Interbancari i bancs centrals	59.212	784	123	72	46	174	60.411
Dipòsits de la clientela	109.718	26.152	15.289	10.537	8.420	72.492	242.608
Emissions	7.249	2.416	6.050	5.497	7.201	9.773	38.186
TOTAL PASSIU	176.179	29.352	21.462	16.106	15.667	82.439	341.205
DIFERÈNCIA ACTIU MENYS PASSIU	**58.295**	**3.128**	**(4.326)**	**(6.209)**	**(9.241)**	**(53.598)**	**(11.951)**
COBERTURES	(24.135)	7.089	5.613	3.204	5.897	2.434	102
DIFERÈNCIA TOTAL	**34.160**	**10.217**	**1.287**	**(3.005)**	**(3.344)**	**(51.164)**	**(11.849)**

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

SENSIBILITAT DE TIPUS D'INTERÈS

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

	+100 PB	-100 PB (3)
Marge d'interessos (1)	6,7 %	0,2 %
Valor patrimonial de les masses sensibles de balanç (2)	7,1 %	-6,5 %

(1) Sensibilitat a 1 any del marge d'interessos de les masses sensibles de balanç.
(2) Sensibilitat del valor econòmic base de les masses sensibles de balanç sobre Tier 1.
(3) En el cas d'escenaris de baixades de tipus, la metodologia interna aplicada permet que els tipus d'interès siguin negatius. Aquesta metodologia permet, als nivells de tipus actuals, que el *shock* de baixada pugui arribar a ser aproximadament d'un -1 %. Per exemple, si els tipus d'interès de la corba EONIA són del -0,40 %, els nivells de tipus d'interès assolits, en el *shock* de -100 punts bàsics, per a aquesta corba podrien arribar a ser del -1,40 %.

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

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

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

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

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

Durant l'any 2020 no s'han produït esdeveniments amb una afectació rellevant en el risc estructural de tipus d'interès. Els efectes derivats dels préstecs en moratòria, com a conseqüència de les mesures econòmiques preses pels efectes de la pandèmia, no tenen una afectació material a l'efecte de risc.

Risc estructural de tipus de canvi

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

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

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

POSICIONS MONEDA ESTRANGERA
(Milions d'euros)

	31-12-2020	31-12-2019	31-12-2018
Efectiu, saldos en efectiu en bancs centrals i altres dipòsits a la vista	538	419	524
Actius financers mantinguts per negociar	391	2.314	1.852
Actius financers amb canvis en un altre resultat global	393	1.352	1.458
Actius financers a cost amortitzat	13.494	11.206	8.573
Participacions	87	108	94
Resta actius	115	1.060	1.612
TOTAL ACTIU EN MONEDA ESTRANGERA	**15.018**	**16.459**	**14.113**
Passius financers a cost amortitzat	8.729	8.878	7.899
Dipòsits	7.773	7.857	7.009
Bancs centrals	652	1.385	1.402
Entitats de crèdit	1.807	1.469	1.269
Clientela	5.314	5.003	4.338
Valors representatius de deute emesos	867	945	847
Altres passius financers	89	76	43
Resta passius	(244)	2.489	1.919
TOTAL PASSIU EN MONEDA ESTRANGERA	**8.485**	**11.367**	**9.818**

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

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

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

DETALL PER MONEDA DE LES PRINCIPALS PARTIDES DEL BALANÇ - 31-12-2020
(Milions d'euros)

	EFECTIU *	AF MANTINGUTS PER NEGOCIAR	AF AMB CANVIS EN OCI	AF A COST AMORTITZAT	PF A COST AMORTITZAT	RESTA DE PASSIUS
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 polonès)	155			718	391	1
CHF	21	11		203	111	1
CAD	25	133		735	69	87
Resta	105	(60)	336	569	249	(49)
TOTAL	**538**	**391**	**393**	**13.494**	**8.729**	**(244)**

AF: Actius financers; PF: Passius financers

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

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

3.5. Riscos operacional i reputacional

3.5.1. Risc operacional

Descripció general

El risc operacional es defineix com la possibilitat d'incórrer en pèrdues a causa d'errades o de la falta d'adequació de processos, personal, sistemes interns o bé esdeveniments externs. Atesa l'heterogeneïtat de la naturalesa dels esdeveniments operacionals, CaixaBank no recull el risc operacional com un element únic del Catàleg Corporatiu de Riscos, sinó que ha inclòs els següents riscos de naturalesa operacional: legal / regulatori, conducta, tecnològic, fiabilitat de la informació, model i altres riscos operacionals. Per a cadascun d'aquests riscos del Catàleg, el Grup manté sengles marcs específics de gestió, sens perjudici de l'existència, addicionalment, d'un marc global de gestió del risc operacional.

Aquest marc global té com a objectiu la millora de la qualitat en la gestió del negoci aportant informació oportuna que permeti la presa de decisions que assegurin la continuïtat de l'organització a llarg termini, l'optimització en els processos i la qualitat de servei al client, intern o extern. Per fer-ho, s'han fixat diferents línies de treball:

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

Cicle de gestió del risc operacional

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

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

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

El mesurament del risc operacional té els vessants següents:

- Mesurament qualitatiu

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

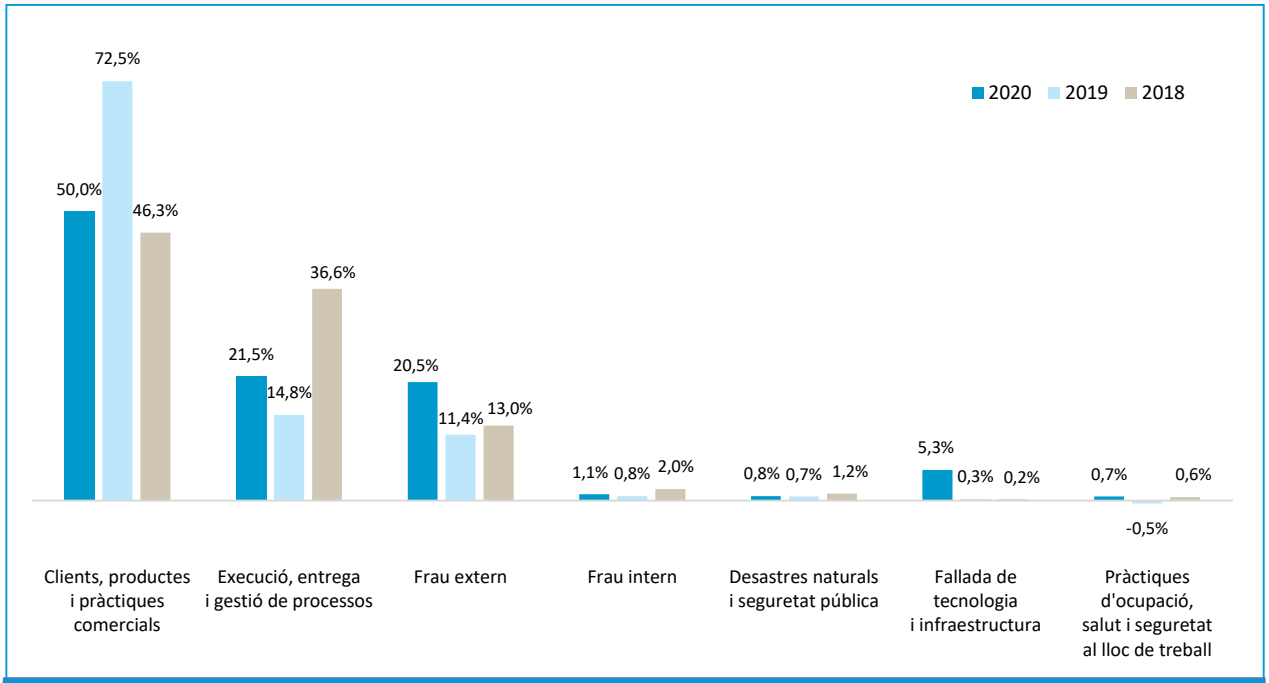
  També es fa un exercici de generació d'escenaris hipotètics de pèrdues operacionals extremes, mitjançant una sèrie de tallers i reunions d'experts. L'objectiu és que aquests escenaris es puguin utilitzar per detectar punts de millora en la gestió i complementin les dades històriques internes i externes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

- Mesurament quantitatiu

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

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

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



Distribució de pèrdues brutes per categories de Risc Operacional (Percentatge)

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

Mitigació del risc operacional

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

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

Finalment, anualment es duu a terme un exercici de pressupostació de pèrdues operacionals que comprèn tot el perímetre de gestió, i permet un seguiment mensual per analitzar i corregir, si és el cas, possibles desviacions.

Riscos de naturalesa operacional

Tot seguit, es descriuen els riscos del Catàleg Corporatiu de naturalesa operacional

Risc de conducta

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

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

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

Risc legal i regulatori

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

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

En aquest sentit, al Grup es fan actuacions per a la implementació adequada de normes, així com per al seguiment i el monitoratge constant de canvis regulatoris en defensa de més seguretat jurídica i d'interessos legítims, principalment els descrits a la Nota 3.1 en relació amb l'entorn regulatori. Les actuacions es coordinen en el Comitè de Regulació, òrgan responsable de definir el posicionament estratègic del Grup en qüestions relacionades amb la regulació financera, impulsar la representació dels interessos de l'Entitat i coordinar l'avaluació regular de les iniciatives i propostes normatives que puguin afectar el Grup.

En el mateix sentit, es coordina un conjunt de comitès (Comitè de Transparència, Comitè de Privacitat), l'objecte del qual és el seguiment, en cada iniciativa del banc, de la seva adequació amb les normes de protecció del consumidor i de la seva privacitat, destacant la cura per desenvolupar un estil de claredat contractual (*friendly*) en el llenguatge i la disposició dels continguts per comunicar els drets i les obligacions dels clients d'una manera més comprensible, sense que això impliqui atenuar el rigor tècnic i posant l'accent en el disseny de processos de comercialització transparents, que incorporin eines innovadores adreçades a facilitar al client la comprensió del productes ofert, les seves conseqüències econòmiques i els seus riscos.

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

En relació amb les reclamacions presentades davant el Servei d'Atenció al Client, així com el flux sostingut de litigiositat existent, el Grup disposa de polítiques, criteris i procediments d'anàlisi i monitoratge d'aquestes reclamacions i processos judicials. Aquests li permeten un millor autoconeixement de les activitats desenvolupades pel Grup, la identificació i l'establiment de millores constants en contractes i processos, la implementació de mesures de divulgació normativa i el lideratge en projectes transversals per adaptar-se àgilment a l'actualitat jurisprudencial, el restabliment precoç dels drets dels clients, davant d'eventuals incidències, mitjançant acords i l'establiment de les cobertures comptables que escaiguin, en forma de provisions, per cobrir els hipotètics perjudicis patrimonials sempre que es consideri probable que es produeixin com a conseqüència de resolucions desfavorables, tant judicials com extrajudicials (p. ex., reclamacions clients) administratives sancionadores, instades contra el Grup en els ordres civil, penal, tributari, contenciós administratiu i laboral.

Risc tecnològic

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

El seu mesurament actual s'incorpora en un indicador RAF (*Risk Appetite Framework*) de seguiment mensual, calculat a partir d'indicadors individuals vinculats als diferents àmbits que formen el risc tecnològic. Es fan revisions periòdiques per mostreig que permeten comprovar la bondat tant de la informació com de la metodologia de creació dels indicadors revisats.

Els marcs de govern intern associats als diferents àmbits del risc tecnològic s'han dissenyat segons estàndards internacionals de prestigi reconegut i estan alineats amb les Guies publicades pels diferents supervisors:

- Govern TI, dissenyat i desenvolupat segons la Norma ISO 38500.
- Seguretat de la Informació, dissenyat i desenvolupat segons la Norma ISO 27001.
- Contingència Tecnològica, dissenyat i desenvolupat segons la Norma ISO 27031.
- Govern de la informació i qualitat de la dada, dissenyat i desenvolupat tenint en compte la norma BCBS 239

Particularment, la continuïtat de negoci es refereix a la capacitat d'una organització per seguir proporcionant els seus productes i prestant els seus serveis en nivells acceptables, prèviament establerts, després d'un incident perjudicial. En aquest àmbit, CaixaBank ha desenvolupat un Sistema de Gestió de la Continuïtat de Negoci dissenyat i desenvolupat segons la Norma ISO 22301.

Amb els diferents marcs de govern i sistemes de gestió, CaixaBank garanteix:

- El compliment de les recomanacions dels reguladors: Banc d'Espanya, Banc Central Europeu, etc.
- La màxima seguretat en les operacions, tant en els processos habituals com en situacions extraordinàries.

I demostra també als seus clients, inversors i altres grups d'interès:

- El seu compromís amb el govern de les tecnologies de la informació, seguretat i continuïtat de negoci; i
- La implantació de sistemes de gestió segons els estàndards internacionals més reconeguts; i
- L'existència de diferents processos cíclics basats en la millora contínua.

Així mateix, CaixaBank ha estat designat operador crític d'infraestructures en virtut del que disposa la Llei 8/2011 i es troba sota la supervisió del Centre Nacional per a la Protecció de les Infraestructures Crítiques, dependent de la Secretaria d'Estat de Seguretat del Ministeri de l'Interior.

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

Risc de fiabilitat de la informació

Durant l'exercici 2020, el risc de fiabilitat de la informació no financera s'ha incorporat al Catàleg Corporatiu de Riscos. Com a conseqüència d'això, l'actual risc de fiabilitat de la informació financera ha passat a denominar-se risc de fiabilitat de la informació i, així doncs, dona cabuda a la gestió del risc de fiabilitat tant de la informació financera com de la no financera.

El risc de fiabilitat de la informació es defineix al Catàleg Corporatiu de Riscos com a deficiències en l'exactitud, la integritat i els criteris d'elaboració de les dades i la informació necessària per a l'avaluació de la situació financera i patrimonial del Grup CaixaBank, i també com a aquella informació posada a disposició dels grups d'interès i publicada al mercat que ofereixi una visió holística del posicionament en termes de sostenibilitat amb l'entorn i que guardi una relació directa amb els aspectes mediambientals, socials i de governança (principis ASG).

El Grup disposa de polítiques corporatives aprovades pel Consell d'Administració que estableixen el marc de control i gestió del risc, entre les quals destaquen:

- La Política corporativa de gestió del risc de fiabilitat de la informació financera, que té com a objectiu establir i definir:
  - un marc de referència que permeti la gestió del risc sobre la fiabilitat de la informació financera en relació amb la informació que s'ha de divulgar, tant individual com consolidada, que es genera des de CaixaBank, homogeneïtzant els criteris sobre les activitats de control i verificació;
  - el perímetre de la informació financera que cal cobrir;
  - el marc de govern que s'ha de seguir tant per a la informació que es divulgarà com per a la verificació de la documentació esmentada;
  - els criteris relacionats amb el control i la verificació de la informació que es divulgarà per tal de garantir l'existència, el disseny, la implantació i el funcionament correcte d'un Sistema de Control Intern sobre la Informació Financera (SCIIF) que permeti mitigar el risc sobre la fiabilitat de la informació financera, i la descripció de la governança i el procés de revisió establert en relació amb l'Estat d'Informació no Financera inclòs en l'Informe de Gestió.
  - En relació amb el risc de fiabilitat de la informació no financera, en l'exercici 2020 s'ha treballat en la formalització i la implementació de la governança i en els processos de revisió establerts en relació amb l'estat d'informació no financera inclòs en l'informe de gestió.

    El 2021 està previst ampliar l'abast de la política corporativa de gestió del risc de fiabilitat de la informació financera amb l'objectiu, entre altres, d'ampliar el perímetre d'informació i que doni cobertura a la informació no financera. En aquest sentit, en l'actualització de la política esmentada feta el 2020 ja es descriuen tant la governança com els processos de revisió establerts en relació amb la informació esmentada.
- Política corporativa de govern de la informació i qualitat de la dada, que regula el govern de la dada i de presentació d'informes.

La gestió d'aquest risc comprèn, principalment, l'avaluació que la informació del Grup compleixi els principis següents:

- Les transaccions, els fets i altres esdeveniments recollits per la informació financera efectivament hi són i s'han registrat en el moment adequat (existència i ocurrència).
- La informació reflecteix la totalitat de les transaccions, fets i altres esdeveniments en què el Grup és part afectada (integritat).
- Les transaccions, els fets i altres esdeveniments es registren i valoren de conformitat amb la normativa aplicable (valoració).
- Les transaccions, fets i altres esdeveniments es classifiquen, presenten i revelen en la informació financera i no financera d'acord amb la normativa aplicable (presentació, desglossament, i comparabilitat).
- La informació financera reflecteix, en la data corresponent, els drets i obligacions a través dels actius i passius corresponents, de conformitat amb la normativa aplicable (drets i obligacions).

Risc de model

A la Política corporativa de gestió del risc de model es defineix el risc de model com les possibles conseqüències adverses per al Grup que es podrien originar a partir de decisions fundades principalment en els resultats de models interns, a causa d'errors en la

construcció, aplicació o utilització d'aquests models.

De manera particular, els subriscos identificats sota el risc de model que són objecte de gestió i control són:

- Risc de qualitat: potencial impacte negatiu a causa de models poc predictius, bé per defectes en la construcció o perquè no s'han actualitzat amb el pas del temps.
- Risc de govern: potencial impacte negatiu per un govern inadequat del risc de model (per exemple, models sense formalitzar en comitès, models rellevants sense opinió de segona línia de defensa o models no inventariats correctament).
- Risc d'entorn de control: potencial impacte negatiu per debilitats en l'entorn de control dels models, (per exemple, models amb recomanacions vençudes o plans de mitigació incomplerts).

L'estratègia general de risc de model es fonamenta en els pilars següents:

- Identificació del risc de model, utilitzant l'Inventari Corporatiu de Models com a element clau per fixar el perímetre dels models dins de l'abast. Per poder gestionar el risc de model, cal identificar els models existents, la seva qualitat i l'ús que se'n fa al Grup. És necessari comptar amb un registre únic de models, que unifiqui el concepte de model i defineixi una taxonomia homogènia que reculli, entre altres atributs, la seva rellevància i valoració.
- Govern de models, en què s'aborden aspectes clau, com ara:
  - La identificació de les fases més rellevants dins el cicle de vida d'un model, la definició de rols i estàndards mínims per a l'exercici d'aquestes activitats.
  - El concepte de gestió a partir de *tiering*, és a dir, la manera en què es pot modular el marc de control dels models en funció de la rellevància del model en termes generals. Aquest atribut condicionarà l'entorn de control del model, tal com el tipus i la freqüència de la validació, el tipus i la freqüència del seguiment del model, l'òrgan que ha d'aprovar l'ús d'un model, el nivell de supervisió intern o el nivell d'involucració de l'alta direcció.
  - El govern i gestió dels canvis en els models des d'una perspectiva transversal, oferint als diferents propietaris de models la necessària flexibilitat i agilitat per canviar els models afectats seguint el govern més adequat en cada cas.
  - La definició d'estàndards de Validació Interna que garanteixin l'adequada aplicació de controls per a la valoració de models per una unitat independent.
- El monitoratge, a partir d'un marc de control amb un enfocament anticipatiu del risc de model que permeti mantenir el risc dins els paràmetres definits en el Marc d'Apetit al Risc del Grup, a través del càlcul periòdic de mètriques d'apetit i altres indicadors específics de risc de model.

El 2021 es preveu el desplegament progressiu de la gestió del Risc de Model de forma proporcional a les filials susceptibles de la seva implantació.

Altres riscos operacionals

Dins el Catàleg Corporatiu de Riscos, es defineix com les pèrdues o els danys provocats per errors o errades en processos, per esdeveniments externs o per l'actuació accidental o dolosa de tercers aliens al Grup. Inclou, entre altres, factors de risc relacionats amb l'externalització, la custòdia de valors o el frau extern.

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

3.5.2. Risc reputacional

El risc reputacional és el possible menyscabament de la capacitat competitiva que es produiria per deteriorament de la confiança en el Grup per part dels seus grups d'interès, a partir de l'avaluació que aquests grups efectuen d'actuacions o omissions, fetes o atribuïdes pel Grup, la seva Alta Direcció, els seus òrgans de govern o per fallida d'entitats relacionades no consolidades (risc de *Step-In*).

Alguns àmbits de risc identificats pel Grup en què es podria deteriorar aquesta confiança són, entre altres, els vinculats al disseny i la comercialització de productes, a sistemes i seguretat de la informació, a la necessitat d'impulsar aspectes ASG (Ambientals, Socials i de Govern Corporatiu) en el negoci, inclosos, per la seva rellevància cada cop més gran, els riscos relacionats amb el canvi climàtic, el desenvolupament del talent, la conciliació, la diversitat i la salut laboral.

El seguiment del risc es fa a través d'indicadors seleccionats de reputació, tant interns com externs, provinents de les diferents fonts d'anàlisi de la percepció i expectatives dels *stakeholders*. Els indicadors de mesurament es ponderen en funció de la seva importància estratègica i s'agrupen en un quadre de comandaments de reputació que permet obtenir un Índex Global de Reputació (IGR). Aquesta mètrica permet fer un seguiment trimestral sectorial i temporal del posicionament, així com fixar els rangs i mètriques tolerats dins el RAF.

Un altre instrument que permet fer un seguiment formal de la gestió del risc reputacional és la taxonomia de riscos reputacionals, que permet identificar els riscos principals que poden menyscabar la reputació del Grup i coordinar mesures preventives i de mitigació amb les àrees responsables.

En el control i la mitigació del risc reputacional impacta el desenvolupament de polítiques que cobreixen diferents àmbits del Grup. A més, existeixen procediments i actuacions específiques per part de les àrees més directament implicades en la gestió dels principals riscos reputacionals que permeten prevenir o mitigar la materialització del risc.

Així mateix, les polítiques internes de gestió del risc reputacional també inclouen impulsar plans de formació interna orientats a mitigar la materialització i els efectes dels riscos reputacionals, establir protocols d'atenció a afectats per les actuacions del banc o definir plans de crisi o contingència en cas de materialització dels diferents riscos.

4. Gestió de la solvència

En el quadre següent es detallen els recursos propis computables del Grup:

RECURSOS PROPIS COMPUTABLES
(Milions d'euros)

	31-12-2020		31-12-2019		31-12-2018	
	IMPORT	EN %	IMPORT	EN %	IMPORT	EN %
Patrimoni net comptable	**25.278**		**25.151**		**24.058**	
Fons propis comptables	27.118		26.247		25.384	
Capital	5.981		5.981		5.981	
Resultat	1.381		1.705		1985	
Reserves i altres	19.756		18.561		17.418	
Interessos minoritaris i OCI	(1.840)		(1.096)		(1.326)	
Resta d'instruments de CET1	**268**		**(1.037)**		**(801)**	
Ajust computabilitat interessos minoritaris i OCI	(107)		6		(43)	
Altres ajustos (1)	375		(1.043)		(758)	
Instruments CET1	**25.546**		**24.114**		**23.257**	
Deduccions CET1	**(5.892)**		**(6.327)**		**(6.457)**	
Actius intangibles	(3.873)		(4.232)		(4.250)	
Actius per impostos diferits	(1.789)		(1.875)		(1.977)	
Resta de deduccions de CET1	(230)		(220)		(230)	
CET1	19.654	13,6 %	17.787	12,0 %	16.800	11,5 %
Instruments AT1 (2)	2.984		2.236		2.233	
Deduccions AT1						
TIER 1	22.638	15,7 %	20.023	13,5 %	19.033	13,0 %
Instruments T2	3.407		3.224		3.295	
Deduccions 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 %**
Altres instruments subordinats computables MREL (3)	6.664		5.680		2.303	
MREL SUBORDINAT	**32.709**	**22,7 %**	**28.927**	**19,6 %**	**24.631**	**16,9 %**
Altres instruments computables MREL (4)	5.111		3.362		2.943	
MREL (5)	**37.820**	**26,3 %**	**32.289**	**21,8 %**	**27.574**	**18,9 %**
ACTIUS PONDERATS PER RISC (APR)	**144.073**		**147.880**		**145.942**	

(1) Inclou, principalment, previsió de dividends i ajust transitori NIIF 9.
(2) A l'octubre s'ha fet una emissió de 750 milions d'euros d'instruments de Tier 1 addicional.
(3) Al novembre s'ha fet una emissió de 1.000 milions d'euros d'instruments de deute *senior non-preferred*.
(4) Durant el 2020 s'han fet dues emissions de 1.000 milions d'euros cadascuna de deute *senior preferred* (el gener i el juliol).
(5) En relació amb el requeriment MREL, la nova directiva de resolució i recuperació (BRRD2) estableix que, a partir de l'1 de gener de 2022, CaixaBank, a nivell consolidat, haurà de complir un requeriment MREL total del 22,09 % dels APR (16,26 % amb instruments subordinats) i del 6,09 % sobre exposició del *Leverage* (LRE). A desembre de 2020, la ràtio MREL total sobre LRE assoleix el 9,4 %.

A nivell individual, a 31 de desembre de 2020 CaixaBank presenta unes ràtios de 15,1 % CET1, 17,4 % Tier 1 i 20,0 % Capital Total, amb uns APR de 132.806 milions d'euros.

Al quadre següent es resumeixen els requeriments mínims dels recursos propis computables:

REQUERIMENTS MÍNIMS
(Milions d'euros)

	31-12-2020		31-12-2019		31-12-2018	
	IMPORT	EN %	IMPORT	EN %	IMPORT	EN %
Requeriments mínims BIS III						
CET1 (*)	11.670	8,10 %	12.983	8,78 %	12.770	8,75 %
Tier 1	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 %

(*) Per al 2020, i tenint en compte l'anticipació per part del BCE de l'article 104 de la DRC V en relació amb el Pilar 2R, el BCE ha exigit que CaixaBank mantingui a nivell consolidat una ràtio CET1 del 8,10 %, que inclou el mínim comú exigit pel Pilar 1 del 4,5 %, un requeriment específic de Pilar 2R de l'1,5 % (del qual un 0,84 % s'ha de complir amb CET1), un coixí de conservació de capital del 2,5 %, un coixí OEIS del 0,25 % i un coixí anticíclic específic del 0,01 %.
Per al 2021, es mantenen els mateixos requeriments que per al 2020, per bé que s'ha de tenir en compte que el coixí anticíclic és d'actualització trimestral.

En el quadre següent es presenta un detall de la ràtio de palanquejament:

RÀTIO DE PALANQUEJAMENT
(Milions d'euros)

	31-12-2020	31-12-2019	31-12-2018
Exposició	403.659	341.681	344.485
Ràtio de palanquejament (Tier 1/Exposició)	5,6 %	5,9 %	5,5 %

Tot seguit es detallen els moviments dels recursos propis computables:

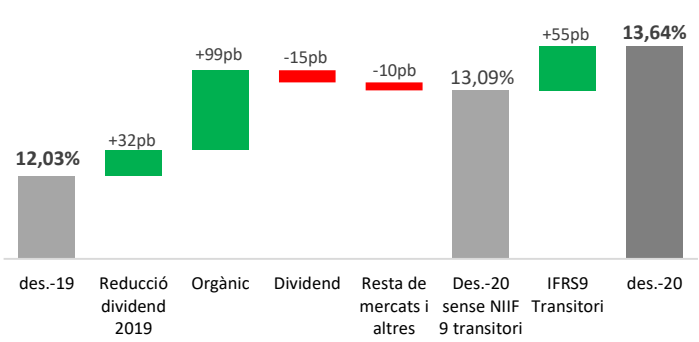
MOVIMENTS DELS RECURSOS PROPIS COMPUTABLES
(Milions d'euros)

	31-12-2020		31-12-2019	
	IMPORT	EN %	IMPORT	EN %
CET1 A L'INICI DE L'EXERCICI	17.787	12,0 %	16.800	11,5 %
Moviments d'instruments CET1	**1.432**		**856**	
Benefici	1.381		1.705	
Dividend previst	(216)		(897)	
Reserves	386		303	
Ajustos de valoració i altres (1)	(119)		(255)	
Moviments de deduccions de CET1	**435**		**131**	
Actius immaterials	359		18	
Actius fiscals diferits	85		102	
Resta de deduccions de CET1	(9)		11	
CET1 AL FINAL DE L'EXERCICI	**19.654**	**13,6 %**	**17.787**	**12,0 %**
TIER 1 ADDICIONAL A L'INICI DE L'EXERCICI	2.236	1,5 %	2.233	1,5 %
Moviments d'instruments AT1 (2)	**748**		**3**	
TIER 1 ADDICIONAL AL FINAL DE L'EXERCICI	**2.984**	**2,1 %**	**2.236**	**1,5 %**
TIER 2 A L'INICI DE L'EXERCICI	3.224	2,2 %	3.295	2,3 %
Moviments en instruments de Tier 2	**183**		**(71)**	
TIER 2 AL FINAL DE L'EXERCICI	**3.407**	**2,4 %**	**3.224**	**2,2 %**

(1) Inclou ajust transitori NIIF 9

(2) El 2020 s'ha fet una emissió de 750 milions d'euros d'instruments de Tier 1 addicional.

A continuació, es presenta un detall causal dels principals aspectes de l'exercici que han influït en la ràtio CET1:



Evolució CET1

L'evolució anual de +161 punts bàsics recull +32 punts bàsics per l'impacte extraordinari de la reducció del dividend amb càrrec al 2019, que és una de les mesures adoptades pel Consell d'Administració arran de la COVID-19, així com +55 punts bàsics per l'aplicació de l'ajust transitori de la normativa NIIF 9.

La resta de l'evolució acumulada s'explica per +99 punts bàsics de variació orgànica, -15 punts bàsics per la previsió de dividends de l'any i -10 punts bàsics de l'evolució dels mercats i altres, que inclou l'impacte de la venda parcial de Comercia, la provisió sobre la participació en Erste Group Bank i l'entrada en vigor del nou tractament del *software*[10].

A continuació, s'inclou informació sobre els requeriments de capital segons el mètode de càlcul del risc:

DETALL D'ACTIUS PONDERATS PER RISC I PER MÈTODE
(Milions d'euros)

	31-12-2020		31-12-2019		31-12-2018	
	IMPORT	%	IMPORT	%	IMPORT	%
Risc de crèdit (1)	111.827	77,6 %	113.947	77,1 %	111.740	76,6 %
Mètode estàndard	63.832	44,3 %	62.069	42,0 %	60.612	41,5 %
Mètode IRB	47.995	33,3 %	51.878	35,1 %	51.128	35,0 %
Risc de les participacions	16.729	11,6 %	18.309	12,4 %	19.177	13,1 %
Mètode PD/LGD	4.056	2,8 %	5.915	4,0 %	7.436	5,1 %
Mètode simple	12.673	8,8 %	12.394	8,4 %	11.709	8,0 %
Mètode VaR	0	0,0 %	0	0,0 %	32	0,0 %
Risc de mercat	2.267	1,6 %	2.224	1,5 %	1.916	1,3 %
Mètode estàndard	1.158	0,8 %	1.232	0,8 %	1.177	0,8 %
Models interns (IMM)	1.109	0,8 %	992	0,7 %	739	0,5 %
Risc operacional	13.250	9,2 %	13.400	9,1 %	13.109	9,0 %
Mètode estàndard	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) Inclou ajustos de valoració de crèdit (CVA), actius fiscals (DTA) i titulitzacions.

[10] *La Comissió Europea ha aprovat el desembre l'RTS sobre el tractament del software per al càlcul del CET1.*

5. Distribució de resultats

La distribució del benefici de Caixabank, S.A. de l'exercici 2020, que el Consell d'Administració, amb la informació disponible en la data de formulació d'aquests comptes anuals, acorda proposar a la Junta General d'Accionistes per a la seva aprovació, es presenta a continuació:

DISTRIBUCIÓ DE RESULTATS DE CAIXABANK, S.A.

(Milions d'euros)

	2020
Base de repartiment	
Pèrdues i guanys	688
Distribució:	
A Dividend (1) (2)	216
A reserves (3)	472
A reserva legal (4)	0
A reserva voluntària (3) (5)	472
BENEFICI NET DE L'EXERCICI	**688**

(1) Import estimat corresponent a el pagament d'un dividend de 0,0268 euros per acció, a abonar en efectiu. Aquest import equival a l'15% sobre el resultat consolidat proforma de CaixaBank i Bankia, SA ajustat, en línia amb la recomanació de el Banc Central Europeu sobre limitació a el pagament de dividends (veure Informació Privilegiada publicada el 29 de gener de 2021). Es preveu que el dividend s'aboni després de l'emissió d'accions noves de CaixaBank en el marc de l'ampliació de capital necessària per atendre el bescanvi d'accions de Bankia, SA per accions de CaixaBank aprovada com a part de l'acord de fusió de CaixaBank (societat absorbent) per absorció de Bankia, SA (Societat absorbida) per la Junta General d'Accionistes el 3 de desembre de 2020, sota el punt 2 de l'ordre del dia, previsiblement durant el segon trimestre del 2021. Per al cas que, a el temps de celebració de la Junta General Ordinària d' accionistes, l'escriptura de fusió per absorció de CaixaBank i Bankia, SA no constés inscrita al Registre Mercantil, o havent-se inscrit no ha conclòs el procediment de bescanvi de les accions de Bankia, SA per les noves accions de CaixaBank emeses en el marc de la fusió i la inscripció de la titularitat d'aquestes noves accions a favor dels accionistes de Bankia, SA en el registre comptable corresponent, es preveu facultar el Consell d'Administració de CaixaBank perquè determini una data de pagament del dividend posterior. En tot cas, el pagament del dividend s'ha de fer dins del termini màxim d'un mes des de la data en què consti inscrita a favor dels accionistes de Bankia, SA la titularitat de les noves accions de CaixaBank emeses per atendre el bescanvi de la fusió. La data i les circumstàncies del pagament del dividend s'anunciaran oportunament al mercat. L'import de 216.094.946 euros es reduirà en funció de el nombre total d'accions amb dret a dividend que finalment estiguin en circulació en el moment del pagament, després de l'emissió d'accions noves de CaixaBank en el marc de la fusió. Així mateix, aquest import es reduirà en funció del nombre d'accions en autocartera que CaixaBank tingui en el moment del pagament del dividend, atès que, tal com exigeix la Llei de societats de capital, les accions pròpies no podran percebre dividend.

(2) El repartiment del dividend està subjecte a l'efectivitat de la fusió de CaixaBank, SA (com a societat absorbent) per absorció de la societat Bankia, SA (Societat absorbida). En el supòsit en què el 31 de desembre de 2021 no s'hagués materialitzat la fusió, l'import destinat al pagament de dividends es destinarà a reserves voluntàries.

(3) Import estimat que es destina a la reserva voluntària. Aquest import s'incrementarà en la mateixa quantia en què es redueixi l'import destinat al pagament del dividend (vegeu notes (1) i (2) anteriors).

(4) No és necessari destinar part del benefici de l'exercici 2020 a reserva legal, atès que en aquest moment aquesta ja arriba al 20 % de la xifra del capital social (article 274 de la Llei de Societats de Capital).

(5) La remuneració dels instruments de capital AT1 corresponent a l'exercici 2020, que puja a un total de 143 milions d'euros, s'entendrà abonada amb càrrec a aquest import de reserves voluntàries.

6. Retribució a l'accionista i beneficis per acció

6.1. Retribució a l'accionista

En relació amb la política de dividends consistent en la distribució d'un dividend en efectiu superior al 50 % del benefici net consolidat, el Consell d'Administració, en un exercici de prudència i responsabilitat social, va acordar modificar-la exclusivament per a l'exercici 2020 i limitar la distribució a un dividend en efectiu d'un percentatge no superior al 30 % del benefici net consolidat.

Posteriorment, el Consell d'Administració ha acordat proposar a la pròxima Junta General Ordinària d'Accionistes la distribució d'un dividend en efectiu de 0,0268 euros bruts per acció, amb càrrec als beneficis de l'exercici 2020, que s'abonarà durant el segon trimestre. L'aprovació d'aquest dividend per part de la Junta General d'Accionistes, si escau, així com les condicions específiques del seu pagament, que en qualsevol cas estarà subjecte a l'execució de la fusió amb Bankia, es comunicaran oportunament al mercat. Amb el pagament d'aquest dividend, l'import de la remuneració a l'accionista corresponent a l'exercici 2020 serà equivalent al 15 % sobre el resultat consolidat proforma de CaixaBank i Bankia ajustat, en línia amb la recomanació feta pel Banc Central Europeu. El dividend s'abonarà a totes les accions en circulació en el moment del pagament. Així mateix, s'ha acordat deixar sense vigència la política anterior de dividends i fer pública una nova política en el moment oportú, després de la fusió prevista amb Bankia, acordada pel nou Consell després de la revisió i aprovació del pressupost del 2021.

Els dividends distribuïts durant els tres últims exercicis han estat els següents:

DIVIDENDS PAGATS
(Milions d'euros)

	EUROS PER ACCIÓ	IMPORT PAGAT EN EFECTIU	DATA D'ANUNCI	DATA DE PAGAMENT
2020				
Dividend 2019	0,07	418	26-03-2020	15-04-2020
2019				
Dividend complementari 2018	0,10	598	31-01-2019	15-04-2019
2018				
Dividend a compte de l'exercici 2018	0,07	419	25-10-2018	05-11-2018
Dividend complementari 2017	0,08	478	06-04-2018	13-04-2018

6.2. Benefici per acció

A continuació, es presenta el càlcul del benefici bàsic i diluït per acció del Grup, corresponent:

CÀLCUL DEL BENEFICI BÀSIC I DILUÏT PER ACCIÓ

(Milions d'euros)

	2020	2019	2018
Numerador	1.238	1.572	1.902
Resultat atribuït a l'entitat dominant	1.381	1.705	1985
Menys: Import cupó participacions preferents (AT1)	(143)	(133)	(83)
Denominador (milers d'accions)	5.977	5.978	5.979
Nombre mitjà d'accions en circulació (1)	5.977	5.978	5.979
Nombre ajustat d'accions (benefici bàsic per acció)	5.977	5.978	5.979
Benefici bàsic per acció (en euros) (2)	0,21	0,26	0,32
Benefici diluït per acció (en euros) (3)	0,21	0,26	0,32

(1) Nombre d'accions en circulació a l'inici de l'exercici, exclòs el nombre mitjà d'accions pròpies mantingudes en autocartera durant el període. S'han tingut en compte els ajustos retroactius de la NIC 33.

(2) Si s'hagués considerat el resultat individual de CaixaBank dels exercicis 2020, 2019 I 2018, el benefici bàsic seria de 0,09, 0,32 i 0,19 euros per acció, respectivament.

(3) Les participacions preferents no tenen impacte en el càlcul del benefici diluït per acció en ser remota la seva convertibilitat. A més, els instruments de patrimoni net associats a components retributius no són significatius.

7. Combinacions de negocis, adquisició i venda de participacions en el capital d'entitats dependents

Durant els exercicis 2020, 2019 i 2018 no s'han produït combinacions de negocis significatius.

8. Informació per segments de negoci

La informació per segments de negoci té com a objectiu fer la supervisió i gestió interna de l'activitat i resultats del Grup, i es construeix en funció de les diverses línies de negoci establertes segons l'estructura i organització del Grup. Per definir i segregar els segments es tenen en compte els riscos inherents i particularitats de gestió de cadascun, basant-se en les unitats de negoci bàsiques, sobre les quals es disposa de xifres comptables i de gestió.

En la seva elaboració s'apliquen: i) els mateixos principis de presentació utilitzats en la informació de gestió del Grup i ii) els mateixos principis i polítiques comptables utilitzats en l'elaboració dels comptes anuals.

Després de la venda del 80 % del negoci immobiliari el desembre de 2018, a partir de 2019 el negoci immobiliari *non core* es deixa de reportar de forma separada i s'integren en el negoci Bancari i Assegurances la resta d'actius immobiliaris, llevat de la participació en Coral Homes, SLU (Coral Homes), que s'incorpora al negoci de participacions. A efectes comparatius, la informació de 2018 es presenta agregant els dos segments.

D'aquesta manera, el Grup queda configurat en els segments de negoci següents:

Negoci bancari i d'assegurances: recull els resultats de l'activitat bancària (banca detallista, corporativa i institucional, tresoreria i mercats), juntament amb la d'assegurances i gestió d'actius, desenvolupada, bàsicament, en el territori espanyol a través de la xarxa d'oficines i de la resta de canals complementaris. Recull tant l'activitat com els resultats generats pels clients del Grup, així com la gestió de la liquiditat i ALCO, els ingressos pel finançament a la resta de negocis i les activitats corporatives. Inclou, també, els negocis adquirits per CaixaBank a BPI durant el 2018 (assegurances, gestió d'actius i targetes).

El negoci bancari i d'assegurances es presenta de manera unificada en consistència amb la gestió comercial i de riscos conjunta, en tractar-se d'un model de negoci integrat i dins d'un marc regulatori que té objectius de supervisió i comptables similars. El Grup comercialitza els productes d'assegurances, complementàriament a la resta de productes financers, a través de la seva xarxa comercial sobre la mateixa base de clients, a causa del fet que una gran part dels productes d'assegurances ofereixen alternatives d'estalvi (vida estalvi i pensions) als productes bancaris (estalvi i fons d'inversió).

Participacions: inclou els ingressos per dividends i/o els resultats d'entitats valorades pel mètode de la participació nets del cost de finançament de les participacions, així com els guanys/pèrdues per actius i passius financers a Erste Group Bank, Repsol, SA (Repsol), Telefónica, SA (Telefónica), Banco Fomento de Angola, SA (BFA) i Banco Comercial e de Investimentos, SA (BCI). Des de l'1 de gener de 2019 s'incorpora a aquest segment la participació del 20 % en Coral Homes, després de la venda del negoci immobiliari a finals de desembre de 2018. Així mateix, inclou els impactes significatius en resultats d'altres participacions significatives en sectors diversos.

Inclou la participació de BFA, la qual, després de reestimar la influència significativa al tancament del 2018, es classifica com a Actius financers a valor raonable amb canvis en un altre resultat global, i la participació en Repsol, fins a finalitzar la seva venda durant el segon trimestre del 2019.

BPI: recull els resultats del negoci bancari domèstic de BPI, essencialment a Portugal. El compte de resultats inclou la reversió dels ajustos derivats de la posada a valor raonable dels actius i passius en la combinació de negocis i exclou els resultats i les magnituds de balanç associats als actius de BPI assignats al negoci de participacions (essencialment BFA, BCI) esmentats anteriorment.

Les despeses d'explotació dels segments de negoci recullen tant les directes com les indirectes, assignades segons criteris interns d'imputació.

En l'exercici 2020, l'assignació de capital al negoci de Participacions s'ha adaptat a l'objectiu corporatiu de capital del Grup de mantenir una ràtio regulatòria Common Equity Tier 1 (CET1) fully loaded de l'11,5 %, i considera tant el consum de recursos propis per actius ponderats per risc a l'11,5 % (12 % el 2019 i 11 % el 2018) com les deduccions aplicables.

L'assignació de capital al BPI es correspon amb la visió subconsolidada, és a dir, tenint en compte els recursos propis de la filial. El capital consumit al BPI per les participades assignades al negoci de participacions s'assigna de forma consistent a aquest últim negoci.

La diferència entre el total de fons propis del Grup i el capital assignat a la resta de negocis s'atribueix al negoci bancari i d'assegurances, que engloba les activitats corporatives del Grup.

A continuació es presenten els resultats del Grup per segments de negoci:

COMPTES DE PÈRDUES I GUANYS CONSOLIDATS DEL GRUP CAIXABANK – SEGREGACIÓ PER NEGOCIS

(Milions d'euros)

	NEGOCI BANCARI I D'ASSEGURANCES						PARTICIPACIONS			BPI		
	2020		2019		2018							
		DEL QUAL: ASSEGURANCES		*DEL QUAL: ASSEGURANCES*		*DEL QUAL: ASSEGURANCES*	2020	2019	2018	2020	2019	2018
MARGE D'INTERESSOS	4.534	*342*	4.659	*316*	4.659	*305*	(78)	(124)	(149)	444	416	397
Ingressos per dividends i resultats d'entitats valorades pel mètode de la participació *	250	*220*	232	*192*	220	*171*	186	335	746	18	21	6
Comissions netes	2.330	*(62)*	2.340	*(68)*	2.303	*(124)*				245	258	280
Guanys/pèrdues per actius i passius financers i altres	250	*5*	239	*57*	219	*1*	(9)	35	11	(2)	24	48
Ingressos i despeses emparats per contractes d'assegurances i reassegurances	598	*598*	556	*556*	551	*551*						
Altres ingressos i despeses d'explotació	(338)	*136*	(369)	*79*	(498)	*51*	(3)			(15)	(17)	(26)
MARGE BRUT	7.624	*1.239*	7.657	*1.132*	7.454	*955*	96	246	608	690	702	705
Despeses d'administració	(3.657)	*(104)*	(4.803)	*(99)*	(3.813)	*(87)*	(4)	(4)	(4)	(378)	(397)	(436)
Amortització	(479)	*(23)*	(479)	*(22)*	(368)	*(21)*				(61)	(67)	(37)
MARGE D'EXPLOTACIÓ	3.488	*1.112*	2.375	*1.011*	3.273	*847*	92	242	604	251	238	232
Pèrdues per deteriorament d'actius financers i altres provisions	(2.123)		(811)		(673)	*1*				(40)	200	106
RESULTAT DE L'ACTIVITAT D'EXPLOTACIÓ	1.365	*1.112*	1.564	*1.011*	2.600	*848*	92	242	604	211	438	338
Guanys o pèrdues en baixa d'actius i altres	216		(169)		(179)	*1*	(311)		(607)	28	2	51
RESULTAT ABANS D'IMPOSTOS PROCEDENTS DE LES ACTIVITATS CONTINUADES	1.581	*1.112*	1.395	*1.011*	2.421	*849*	(219)	242	(3)	239	440	389
Impost sobre beneficis	(179)	*(224)*	(332)	*(216)*	(695)	*(186)*	24	71	90	(65)	(108)	(107)
RESULTAT DESPRÉS D'IMPOSTOS PROCEDENTS DE LES ACTIVITATS CONTINUADES	1.402	*888*	1.063	*795*	1.726	*663*	(195)	313	87	174	332	282
Resultat atribuït a minoritaris i altres			3		57				33			20
RESULTAT ATRIBUÏT AL GRUP	**1.402**	***888***	**1.060**	***795***	**1.669**	***663***	**(195)**	**313**	**54**	**174**	**332**	**262**
Actius totals	410.689	*80.667*	355.416	*76.116*	350.783	*66.244*	3.267	4.554	4.685	37.564	31.444	31.078
Del qual: posicions en deute sobirà	*106.492*	*58.845*	*91.549*	*56.702*	*87.786*	*49.247*				*6.141*	*4.637*	*3.307*

(*) L'activitat d'assegurances inclou la contribució de la participació a SegurCaixa Adeslas.

El negoci bancari i d'assegurances presenta un model de gestió integral bancari i assegurador. Dins d'un marc regulatori que té objectius de supervisió i comptables similars, la gestió comercial i de riscos es fa de manera conjunta, perquè es tracta d'un model de negoci integrat. A causa d'aquest model de gestió integral Bancari i Assegurador, en la informació sobre segregació per negocis es presenten els resultats del negoci Bancari i Assegurador com un únic segment.

A continuació, es presenta informació sobre els ingressos per segments de negoci, àrea geogràfica i distribució d'ingressos ordinaris:

DISTRIBUCIÓ DELS INTERESSOS I RENDIMENTS ASSIMILATS PER ÀREA GEOGRÀFICA

(Milions d'euros)

	CAIXABANK			GRUP CAIXABANK		
	2020	2019	2018	2020	2019	2018
Mercat nacional	3.932	4.104	4.266	6.211	6.540	6.458
Mercat internacional	69	48	23	553	515	488
Unió Europea	63	43	19	547	510	484
Zona euro	27	9	0	511	476	465
Zona no euro	36	34	19	36	34	19
Resta de països	6	5	4	6	5	4
TOTAL	**4.001**	**4.152**	**4.289**	**6.764**	**7.055**	**6.946**

DISTRIBUCIÓ DELS INGRESSOS ORDINARIS*

(Milions d'euros)

	INGRESSOS ORDINARIS PROCEDENTS DE CLIENTS			INGRESSOS ORDINARIS ENTRE SEGMENTS			TOTAL INGRESSOS ORDINARIS		
	2020	2019	2018	2020	2019	2018	2020	2019	2018
Negoci bancari i d'assegurances	**11.245**	**11.345**	**11.071**	**90**	**138**	**160**	**11.335**	**11.483**	**11.231**
Espanya	11.039	11.170	10.981	90	138	160	11.129	11.308	11.141
Resta de països	206	175	90				206	175	90
Participacions	**177**	**370**	**758**				**177**	**370**	**758**
Espanya	62	106	347				62	106	347
Resta de països	115	264	411				115	264	411
BPI	**750**	**757**	**820**	**42**	**64**	**60**	**792**	**821**	**880**
Portugal/Espanya	742	749	812	42	64	60	784	813	872
Resta de països	8	8	8				8	8	8
Ajustos i eliminacions ordinaris entre segments				(132)	(202)	(220)	(132)	(202)	(220)
TOTAL	**12.172**	**12.472**	**12.649**	**0**	**0**	**0**	**12.172**	**12.472**	**12.649**

(*) Corresponen als epígrafs següents del Compte de Pèrdues i Guanys Públic del Grup.

1. Ingressos per interessos
2. Ingressos per dividends
3. Resultats d'entitats valorades pel mètode de la participació
4. Ingressos per comissions
5. Guanys o (-) pèrdues en donar de baixa en comptes actius i passius financers no valorats a valor raonable amb canvis en resultats, nets
6. Guanys o (-) pèrdues per actius i passius financers mantinguts per negociar, nets
7. Guanys o (-) pèrdues per actius no destinats a negociació valorats obligatòriament a valor raonable amb canvis en resultats, nets
8. Guanys o (-) pèrdues per actius i passius financers designats a valor raonable amb canvis en resultats, nets
9. Guanys/pèrdues de la comptabilitat de cobertures, nets
10. Altres ingressos d'explotació
11. Ingressos d'actius emparats per contractes d'assegurances i reassegurances

9. Retribucions del «personal clau de la direcció»

9.1. Remuneracions al Consell d'Administració

La Junta d'Accionistes de CaixaBank celebrada el 22 de maig de 2020 va aprovar la política de remuneració dels membres del Consell d'Administració per als exercicis 2020-2022, de conformitat amb el sistema de remuneració previst als Estatuts Socials i al Reglament del Consell, així com amb el que disposa la Llei de Societats de Capital i la Llei 10/2014, de 26 de juny, d'ordenació, supervisió i solvència d'entitats de crèdit. El contingut de la política de remuneracions s'entén sens perjudici de la renúncia del Conseller Delegat a la remuneració variable corresponent a l'exercici 2020.

L'article 34 dels Estatuts Socials de CaixaBank estableix que la retribució dels consellers en la seva condició com a tals consistirà en una quantitat fixa anual la xifra màxima de la qual determinarà la Junta General d'Accionistes i es mantindrà vigent mentre la Junta General no n'acordi la modificació. Aquesta xifra màxima es destina a retribuir el conjunt de consellers en la seva condició de tals, i es distribueix de la manera que el Consell d'Administració consideri més oportuna, a proposta de la Comissió de Retribucions, pel que fa a la distribució entre els membres, en especial al President, que per l'exercici d'aquesta funció té establerta una retribució fixa addicional, i en consideració a les funcions i la dedicació de cadascun d'ells i a la seva pertinença a les diferents Comissions. Així mateix, de conformitat amb l'acord i subjecte als límits establerts per la Junta General d'Accionistes, els administradors podran ser retribuïts amb l'entrega d'accions de la Societat o d'una altra companyia cotitzada del grup al qual pertanyi, d'opcions sobre aquestes o de retribucions referenciades al valor de les accions.

La remuneració dels consellers no executius, els quals mantenen una relació orgànica amb CaixaBank, i en conseqüència no disposen de contractes celebrats amb la societat per l'exercici de les seves funcions ni tenen reconegut cap tipus de pagament per terminació del càrrec de conseller, consisteix únicament en components fixos.

La remuneració dels consellers executius podrà consistir en una quantitat fixa, una quantitat complementària variable i també sistemes d'incentius, així com una part assistencial que podrà incloure sistemes de previsió i assegurances oportunes i, si escau, la Seguretat Social. El Conseller Delegat, en cas de cessament, no a causa de l'incompliment de les seves funcions, podrà tenir dret a una indemnització.

A més, davant l'enorme dificultat pràctica d'una pòlissa independent, els Consellers no executius formen part com a assegurats de la pòlissa de responsabilitat civil per a administradors i directius del Grup, per cobrir les responsabilitats en què aquests puguin incórrer com a conseqüència de l'acompliment de les seves funcions.

Les remuneracions i altres prestacions meritades a favor de les persones que en aquests exercicis han integrat el Consell d'Administració de CaixaBank es detallen a continuació:

REMUNERACIONS AL CONSELL D'ADMINISTRACIÓ

(Milers d'euros)

		COMPONENTS FIXOS					COMPONENTS VARIABLES						
	CÀRREC	SOU	RETRIBUCIÓ PER PERTINENÇA AL CONSELL	RETRIBUCIÓ PER PERTINENÇA A COMISSIONS DEL CONSELL	RETRIBUCIÓ PER CÀRRECS EN SOCIETATS DEL GRUP*	RETRIBUCIÓ PER PERTINENÇA A CONSELLS FORA DEL GRUP (6)	RETRIBUCIÓ VARIABLE EN EFECTIU	SISTEMES DE RETRIBUCIÓ BASATS EN ACCIONS (7)	SISTEMA D'ESTALVI A LLARG TERMINI	ALTRES CONCEPTES (5)	TOTAL 2020	TOTAL 2019	TOTAL 2018
Gual, Jordi	President		1.090	60		232					1.382	1.385	1.503
Muniesa, Tomás (1)	Vicepresident		90	81	435	14					620	586	1.027
Gortázar, Gonzalo**	Conseller Delegat	1.561	90	50	560				511	64	2.836	3.762	3.547
Reed, John S.	Conseller Coordinador		113	36							149	126	123
Armenter, Marcelino (3)			23	8							31	62	
Bassons, Maria Teresa	Consellera		90	30							120	120	123
Fisas, M. Verónica	Consellera		90	93							183	162	140
Fundación CajaCanarias, representada per la senyora Natalia Aznarez Gómez	Conseller		90	50							140	140	136
García-Bragado, Alejandro	Conseller		90	30							120	120	118
Garmendia, Cristina (3)	Consellera		90	79							169	61	
Garralda, Ignacio	Conseller		90								90	103	136
Ibarz, Javier (2)											0	55	217
Minc, Alain (2)											0	47	180
Moraleda, María Amparo	Consellera		90	116							206	194	183
Rosell, Juan (2)											0	48	190
Sáinz de Vicuña, Antonio (2)											0	52	203
Sanchiz, Eduardo Javier	Conseller		90	128							218	197	182
Serna, José	Conseller		90	50							140	140	140
Usarraga, Koro	Consellera		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**

(*) Registrat en el compte de resultats de les societats respectives.

(**) Només Gonzalo Gortázar ha exercit funcions executives el 2020 i 2019.

(1) Tomás Muniesa va ser nomenat Vicepresident el 26 d'abril de 2018; des d'aquesta data fins al 22 de novembre de 2018 va ser Vicepresident Executiu, i a partir d'aquesta última data és Vicepresident Dominical.

(2) Alain Minc, Juan Rosell, Antonio Sáinz de Vicuña i Javier Ibarz van causar baixa com a consellers el 2019.

(3) Marcelino Armenter i Cristina Garmendia van ser nomenats consellers el 5 d'abril de 2019. Marcelino Armenter va renunciar al seu càrrec el 2 d'abril de 2020.

(4) Francesc Xavier Vives no va ser renovat en el seu càrrec com a Conseller Coordinador el 2020, després d'haver finalitzat el seu mandat.

(5) Inclou la retribució en espècie (les primes d'assegurança de salut i primes d'assegurança de vida pagades a favor dels consellers executius), interessos meritats sobre la retribució variable diferida en efectiu, altres primes d'assegurança pagades i altres beneficis.

(6) Remuneracions percebudes per representació de l'Entitat en consells d'administració de societats cotitzades i d'altres amb representació, fora del grup consolidable, i que es registren en els comptes de pèrdues i guanys de les societats respectives.

(7) El Conseller Delegat ha decidit, de manera voluntària, renunciar a la remuneració variable corresponent a l'exercici 2020, tant en el que correspon a bonus anual com a la part corresponent a l'any 2020 del Pla d'Incentius Anuals a Llarg Termini (vegeu Nota 1.8). El 2019 inclou 170 milers d'euros d'instruments financers corresponents a l'incentiu provisional del primer cicle de l'Incentiu Anual Condicionat vinculat al Pla Estratègic 2019 – 2021.

CaixaBank no té contretes obligacions en matèria de compromisos per pensions amb els membres, antics i actuals, del Consell d'Administració per la seva condició de consellers.

9.2. Remuneracions a l'Alta Direcció

La composició i el detall de les remuneracions a l'Alta Direcció de l'Entitat es presenten a continuació:

REMUNERACIONS A L'ALTA DIRECCIÓ
(Milers d'euros)

	2020	2019	2018
Retribucions salarials (1)	7.267	9.288	8.698
Prestacions postocupació (2)	1.820	1.576	1.313
Altres prestacions a llarg termini	251	125	96
Altres càrrecs en societats del Grup	1.010	1.173	423
TOTAL	**10.348**	**12.162**	**10.530**
Remuneracions percebudes per representació de l'Entitat en Consells d'Administració de societats cotitzades i d'altres amb representació, fora del grup consolidable (3)	156	132	98
TOTAL REMUNERACIONS	**10.504**	**12.294**	**10.628**
Composició de l'Alta Direcció	11	11	10
Directors Generals	*3*	*3*	*3*
Directors Generals Adjunts	*-*	*-*	*1*
Directors Executius	*7*	*7*	*5*
Secretari General i del Consell	*1*	*1*	*1*

(1) Aquest import inclou la retribució fixa, en espècie i variable total assignada als membres de l'Alta Direcció. El 2019, la retribució variable correspon al bonus anual meritat en metàl·lic i accions objectiu de l'exercici, inclosa la part diferida, més l'incentiu provisional corresponent al primer cicle del pla de retribució variable a llarg termini basat en accions. L'abril de 2020, l'Alta Direcció va anunciar la seva renúncia a la seva retribució variable de 2020, tant pel que fa al Bonus anual com a la seva participació en el segon cicle del Pla d'Incentius a Llarg Termini de 2020 (vegeu Nota 1.8).
(2) Inclou les primes de l'assegurança de previsió i els beneficis discrecionals de pensió.
(3) Registrat en el compte de resultats de les societats respectives.

Tots els contractes dels membres de l'Alta Direcció i el Conseller Delegat tenen compromisos de no-competència postcontractual d'una anualitat dels components fixos (pagadors en 12 mensualitats) i clàusules d'indemnització de la més alta de les quantitats entre una anualitat dels components fixos o el previst per imperatiu legal.

El Conseller delegat té una clàusula d'indemnització d'1 anualitat dels components fixos de la remuneració. Per als membres de l'Alta Direcció, n'hi ha 7 per als quals la indemnització prevista per imperatiu legal resulta superior a 1 anualitat i per als 4 restants, la indemnització prevista per imperatiu legal encara resulta inferior a 1 anualitat.

A continuació, es presenta el valor de les obligacions meritades en concepte de compromisos postocupació d'aportació definida amb Consellers Executius i l'Alta Direcció:

COMPROMISOS POSTOCUPACIÓ AMB CONSELLERS EXECUTIUS I ALTA DIRECCIÓ
(Milers d'euros)

	31-12-2020	31-12-2019	31-12-2018
Compromisos postocupació	16.523	15.130	15.904

9.3. Informació addicional referent al Consell d'Administració

L'article 30 del Reglament del Consell d'Administració de CaixaBank regula les situacions de conflicte aplicables a tots els consellers, i estableix que el conseller haurà d'evitar les situacions que puguin suposar un conflicte d'interès entre la Societat i el Conseller o les seves persones vinculades, adoptant per a això les mesures que siguin necessàries.

El deure d'evitar situacions de conflicte d'interès imposa al conseller determinades obligacions, com abstenir-se de: i) fer directament o indirectament transaccions amb CaixaBank, llevat que es tracti d'operacions ordinàries, fetes en condicions

estàndard per a tots els clients i d'escassa rellevància; ii) utilitzar el nom de la Societat ni invocar la seva condició de Conseller per influir indegudament en la realització d'operacions privades; iii) fer ús dels actius de la Societat i de valer-se de la seva posició en la Societat per obtenir un avantatge patrimonial o per a qualssevol fins privats; iv) aprofitar-se de les oportunitats de negoci de la Societat; v) obtenir avantatges o remuneracions de tercers diferents de la Societat i el seu grup associats a l'acompliment del seu càrrec, llevat que es tracti d'atencions de mera cortesia; i de vi) dur a terme activitats per compte propi o per compte d'altri que comportin una competència efectiva amb la societat, actual o potencial, o que, de qualsevol altra manera, el situïn en un conflicte permanent amb els interessos de CaixaBank.

Les obligacions esmentades podran ser dispensades en casos singulars, i en alguns casos requeriran l'aprovació de la junta d'accionistes.

El text del Reglament del Consell d'Administració està a disposició del públic a la pàgina web de CaixaBank (www.caixabank.com).

En qualsevol cas, els consellers han de comunicar al Consell d'Administració de CaixaBank qualsevol situació de conflicte, directe o indirecte, que ells o persones vinculades a ells puguin tenir amb l'interès del Grup, els quals seran objecte de comunicació en els comptes anuals, tal com estableix l'article 229.3 de la Llei de Societats de Capital.

Durant l'exercici 2020, cap conseller ha comunicat cap situació que el situï en un conflicte d'interessos amb el Grup, per bé que en les ocasions següents els consellers es van abstenir d'intervenir i votar en la deliberació d'assumptes en les sessions del Consell d'Administració:

CONFLICTES D'INTERÈS

CONSELLER	CONFLICTE
Tomás Muniesa (Vicepresident)	- Abstenció en la deliberació i votació de l'acord relatiu al seu nomenament com a membre de la Comissió de Riscos.
Gonzalo Gortázar (Conseller Delegat)	- Abstenció en la deliberació i votació de l'acord relatiu al compliment dels reptes individuals i corporatius del 2019. - Abstenció en la deliberació i votació dels acords relatius a la seva remuneració corresponent a l'exercici 2020. - Abstenció en la deliberació i votació dels acords relatius als reptes del 2020.
Fundación CajaCanarias (representada per Natalia Aznárez)	- Abstenció en la deliberació i votació de l'acord relatiu a la concessió de finançament a persona vinculada.
Natalia Aznárez (representant persona física del conseller Fundación CajaCanarias)	- Abstenció en la deliberació i votació de l'acord relatiu a la concessió de finançament a persona vinculada.
María Verónica Fisas	- Abstenció en la deliberació i votació dels acords relatius a la proposta de la seva reelecció com a membre del Consell d'Administració. - Abstenció en la deliberació i votació de l'acord relatiu al seu nomenament com a membre de la Comissió Executiva. - Abstenció en la deliberació i votació de l'acord relatiu al seu nomenament com a membre de la Comissió de Riscos.
Cristina Garmendia	- Abstenció en la deliberació i votació de l'acord relatiu al seu nomenament com a membre de la Comissió de Retribucions. - Abstenció en la deliberació i votació de l'acord relatiu al seu nomenament com a membre de la Comissió d'Auditoria i Control.
Ignacio Garralda	- Abstenció en la deliberació i votació de l'acord relatiu a la concessió de finançament a persona vinculada. Absència en la presentació de qüestions relatives als acords de bancassegurances de Bankia, en el marc de la integració de CaixaBank amb Bankia.
John S. Reed	- Abstenció en la deliberació i votació de l'acord relatiu al seu nomenament com a Conseller Coordinador.
Eduardo Javier Sanchiz	- Abstenció en la deliberació i votació de l'acord relatiu al seu nomenament com a membre de la Comissió de Nomenaments.
Koro Usarraga	- Abstenció en la deliberació i votació de l'acord relatiu al seu nomenament com a membre de la Comissió Executiva. - Abstenció en la deliberació i votació de l'acord relatiu a la concessió de finançament a persona vinculada.

La resta de consellers amb càrrec vigent durant l'exercici 2020 (és a dir, el President, Jordi Gual, i els vocals María Teresa Bassons, Alejandro García-Bragado, María Amparo Moraleda, José Serna, Marcelino Armenter i Xavier Vives) han declarat que no han tingut, durant el temps del seu mandat el 2020, cap situació de conflicte amb l'interès de la societat, ja sigui directe o indirecte, propi o de les persones vinculades a ells.

Per part seva, el Reglament Intern de Conducta en l'àmbit del mercat de valors regula les situacions de conflicte d'interès i estableix l'obligació d'informar l'Àrea de Compliment Normatiu sobre les situacions de conflicte d'interès, propis o de les seves persones vinculades.

No hi ha cap relació familiar entre els membres del Consell d'Administració de CaixaBank i el col·lectiu de personal clau que compon l'Alta Direcció de CaixaBank.

Prohibició de la competència

De forma específica, l'article 229.1.f) de la Llei de Societats de Capital estableix que els membres del Consell d'Administració s'han d'abstenir de desenvolupar activitats per compte propi o aliè que comportin una competència efectiva, actual o potencial, amb la societat o que, de qualsevol altra manera, el situïn en un conflicte permanent amb els interessos de la societat. D'altra banda, l'article 230 de la Llei de Societats de Capital permet dispensar el conseller d'aquesta prohibició en cas que no es pugui esperar dany per a la societat o, si s'espera, que es vegi compensat pels beneficis que es preveu obtenir de la dispensa. La dispensa s'ha de concedir mitjançant un acord exprés i separat de la Junta General.

En relació amb l'anterior, el conseller senyor Ignacio Garralda Ruiz de Velasco va ser nomenat per la Junta General d'Accionistes de data 6 d'abril de 2017 amb la qualificació de conseller dominical, en representació de l'accionista Mutua Madrileña Automovilista, Sociedad de Seguros a Prima Fija («Mutua Madrileña»). El Sr. Garralda és President i Conseller Delegat de Mutua Madrileña, societat capçalera d'un grup empresarial que, igual que el Grup CaixaBank, està present en diferents sectors de l'activitat asseguradora i, així mateix, en l'àmbit de la gestió de fons de pensions, gestió de fons d'inversió i negoci immobiliari. Cal destacar que ambdues entitats mantenen una aliança estratègica a través de SegurCaixa Adeslas, societat participada per Mutua Madrileña (50 %) i el Grup CaixaBank (49,92 %) per al desenvolupament, la comercialització i la distribució en exclusiva d'assegurances generals a Espanya, sens perjudici que Mutua Madrileña competeix amb SegurCaixa Adeslas en tots els rams, tret del de la Salut; aquesta situació es preveu en el Pacte d'Accionistes subscrit per ambdues entitats.

En consideració a l'escassa rellevància del nivell de competència entre ambdós grups en els sectors d'assegurances, gestió de fons de pensions i de fons d'inversió i negoci immobiliari i als avantatges que el Sr. Garralda aportaria al Consell d'Administració de CaixaBank derivats de la seva alta experiència i qualificació, facilitant a més un millor desenvolupament de l'actual aliança estratègica entre ambdós grups, la Junta General d'Accionistes de 6 d'abril de 2017 va acordar dispensar al senyor Ignacio Garralda Ruiz de Velasco de l'obligació de no-competència establerta a l'article 229.1 f) de la Llei de Societats de Capital i permetre-li, en el marc de la dispensa, l'exercici de càrrecs i funcions en les societats integrades al grup del qual és entitat dominant Mutua Madrileña i en societats participades directament o indirectament per Mutua Madrileña que derivin de la participació o de l'exercici de càrrecs i funcions a Mutua Madrileña. Així mateix, en el marc de la dispensa, el Consell d'Administració va aprovar un Protocol d'Actuacions específic dirigit a impedir danys per a CaixaBank com a conseqüència de l'exercici de les funcions de conseller per part del senyor Ignacio Garralda Ruiz de Velasco, que actualment continua vigent. La societat no ha estat informada de cap circumstància que pugui suposar una major rellevància del nivell de competència entre el Grup CaixaBank i el Grup Mutua Madrileña en els sectors d'assegurances, gestió de fons de pensions i de fons d'inversió i negoci immobiliari, ni de cap altra activitat desenvolupada pel Grup Mutua Madrileña que pugui afectar el Grup CaixaBank.

9.4. Drets de vot del «personal clau de la direcció»

Al tancament de l'exercici, els drets de vot (directes i indirectes) del «personal clau de la direcció» en el capital del Grup són els següents:

DRETS DE VOT DELS MEMBRES DEL CONSELL

(Percentatge)*

	% DRETS DE VOT ATRIBUÏTS A LES ACCIONS		% TOTAL DE DRETS DE VOT
	DIRECTE	INDIRECTE	
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**

(*) % calculat sobre el capital escripturat a 31 de desembre de 2020.

DRETS DE VOT D'ALTA DIRECCIÓ

(Percentatge)*

	% DRETS DE VOT ATRIBUÏTS A LES ACCIONS		% TOTAL DE DRETS DE VOT
	DIRECTE	INDIRECTE	
Juan Antonio Alcaraz García	0,001		0,001
Iñaki Badiola Gómez	0,001		0,001
Senyor 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**

(*) % calculat sobre el capital escripturat a 31 de desembre de 2020.

10. Efectiu, saldos en efectiu en bancs centrals i altres dipòsits a la vista

El detall dels saldos d'aquest epígraf és el següent:

DETALL D'EFECTIU, SALDOS EN BANCS CENTRALS I ALTRES DIPÒSITS A LA VISTA
(Milions d'euros)

	31-12-2020	31-12-2019	31-12-2018
Efectiu	2.339	2.700	2.468
Saldo en efectiu en bancs centrals (Nota 3.3)	48.535	11.836	15.783
Altres dipòsits a la vista	737	574	907
TOTAL	**51.611**	**15.110**	**19.158**

El saldo en efectiu en bancs centrals inclou els saldos mantinguts per al compliment del coeficient de reserves mínimes obligatòries en el banc central en funció dels passius computables. Les reserves exigides es remuneren al tipus d'interès de les operacions principals de finançament de l'Eurosistema.

11. Actius i passius financers mantinguts per negociar

11.1. Derivats de negociació

El detall dels saldos d'aquest epígraf és el següent:

DETALL DE DERIVATS DE NEGOCIACIÓ (PRODUCTE I CONTRAPART)
(Milions d'euros)

	31-12-2020		31-12-2019		31-12-2018	
	ACTIU	PASSIU	ACTIU	PASSIU	ACTIU	PASSIU
Compravenda de divises no vençudes	**336**	**341**	**247**	**251**	**405**	**407**
Compres de divises contra euros	48	309	121	53	222	33
Compres de divises contra divises	17	18	47	58	138	131
Vendes de divises contra euros	271	14	79	140	45	243
Compravenda d'actius financers						**1**
Compres						
Vendes						1
Futurs financers sobre accions i tipus d'interès i divises						
Comprats						
Venuts						
Opcions sobre accions	**264**	**247**	**221**	**228**	**203**	**253**
Comprades	264		221		203	
Emeses		247		228		253
Opcions sobre tipus d'interès	**103**	**108**	**95**	**99**	**103**	**119**
Comprades	103		95		103	
Emeses		108		99		119
Opcions sobre divises	**57**	**7**	**48**	**22**	**131**	**84**
Comprades	57		48		131	
Emeses		7		22		84
Altres operacions sobre accions i tipus d'interès	**3.912**	**(5)**	**4.171**	**865**	**4.670**	**5.449**
Permutes financeres sobre accions	157	132	49	90	120	67
Acords sobre tipus d'interès futurs (FRA)						
Permutes financeres sobre tipus d'interès	3.755	(137)	4.122	775	4.550	5.382
Derivats de crèdits						**12**
Venuts						12
Derivats sobre mercaderies i altres riscos	**629**	**(547)**	**1.412**	**402**	**3.195**	**2.291**
Permutes financeres	628	(547)	1.408	397	3.190	2.283
Comprades	1		4	5	5	8
TOTAL	**5.301**	**151**	**6.194**	**1.867**	**8.707**	**8.616**
Del qual: contractats en mercats organitzats	*35*	*51*	*27*	*34*	*32*	*78*
Del qual: contractats en mercats no organitzats	*5.266*	*100*	*6.167*	*1.833*	*8.675*	*8.538*

Majoritàriament, el Grup cobreix de manera individualitzada el risc de mercat associat als derivats contractats amb clients mitjançant la contractació de derivats simètrics en mercat i procedeix al registre dels dos en la cartera de negociació. D'aquesta manera, el risc de mercat generat per aquesta operativa resulta poc significatiu.

11.2. Instruments de patrimoni

El detall dels saldos d'aquest epígraf és el següent:

DETALL D'INSTRUMENTS DE PATRIMONI
(Milions d'euros)

	31-12-2020	31-12-2019	31-12-2018
Accions de societats espanyoles	195	370	267
Accions de societats estrangeres	60	87	81
TOTAL	**255**	**457**	**348**

11.3. Valors representatius de deute

El detall dels saldos d'aquest epígraf és el següent:

DETALL DE VALORS REPRESENTATIUS DE DEUTE**
(Milions d'euros)

	31-12-2020	31-12-2019	31-12-2018
Deute públic espanyol*	442	365	605
Deute públic estranger*	174	114	25
Emesos per entitats de crèdit	40	97	46
Altres emissors espanyols	92	76	37
Altres emissors estrangers	53	67	42
TOTAL	**801**	**719**	**755**

(*) Vegeu Nota 3.4.1., apartat 'Concentració per risc sobirà'.

(**) Vegeu classificació per '*ratings*' a la Nota 3.4.1., apartat 'Concentració per qualitat creditícia'.

11.4. Posicions curtes de valors

El detall dels saldos d'aquest epígraf és el següent:

DETALL DE POSICIONS CURTES DE VALORS
(Milions d'euros)

	31-12-2020	31-12-2019	31-12-2018
Per descoberts en cessions	273	471	399
Valors representatius de deute – Públic (*)	249	401	347
Valors representatius de deute – Altres emissors	24	70	52
TOTAL	**273**	**471**	**399**

(*) Vegeu Nota 3.4.1., apartat 'Concentració per risc sobirà'.

Les posicions curtes per descoberts en cessions de «Valors representatius de deute» són operacions a curt termini contractades amb l'objectiu de compensar les posicions no registrades en balanç que han estat venudes o cedides temporalment.

12. Actius financers no destinats a negociació valorats obligatòriament a valor raonable amb canvis en resultats

El detall dels saldos d'aquest epígraf és el següent:

DETALL D'ACTIUS FINANCERS NO DESTINATS A NEGOCIACIÓ VALORATS OBLIGATÒRIAMENT A VALOR RAONABLE AMB CANVIS EN RESULTATS
(Milions d'euros)

	31-12-2020	31-12-2019	31-12-2018
Instruments de patrimoni *	180	198	232
Valors representatius de deute	52	63	145
Préstecs i bestretes	85	166	327
Clientela	85	166	327
TOTAL	**317**	**427**	**704**

(*) el febrer de 2018, la societat dependent Banco BPI va comunicar que, conjuntament amb el Fundo de Pensões do Banc BPI, havia signat un contracte a través del qual s'acordava vendre a Violas SGPS, SA les seves quotes en la societat en Viacer - Sociedad Gestora de Participaciones Sociales, Lda (Viacer), societat que posseeix el 56 % del capital social de Super Bock Group, SGPS, SA. Banco BPI era titular del 14 % del capital social de Viacer, que va acordar vendre per un import de 130 milions d'euros, i Fundo de Pensões do Banco BPI era titular de l'11 % del capital social de Viacer, que va acordar vendre per 103 milions d'euros. Aquesta operació ha suposat un benefici de 60 milions d'euros registrats a l'apartat «Guanys o pèrdues per actius financers no destinats a negociació valorades obligatòriament a valor raonable amb canvis en resultats (net)» del compte de pèrdues i guanys de 2018.

Els canvis en la valoració d'aquests actius financers com a conseqüència de les variacions del risc de crèdit no són significatius, a causa de la seva qualitat creditícia (Nota 3.4.1.).

13. Actius financers a valor raonable amb canvis en un altre resultat global

El detall dels saldos d'aquest epígraf és el següent:

DETALL D'ACTIUS FINANCERS A VALOR RAONABLE AMB CANVIS EN UN ALTRE RESULTAT GLOBAL
(Milions d'euros)

	31-12-2020	31-12-2019	31-12-2018
Instruments de patrimoni	**1.414**	**2.407**	**3.565**
Accions de societats cotitzades	843	1.618	2.697
Accions de societats no cotitzades	571	789	868
Valors representatius de deute*	**17.895**	**15.964**	**18.323**
Deute públic espanyol	13.966	10.173	14.194
Deute públic estranger	2.206	4.023	3.014
Emesos per entitats de crèdit	581	211	144
Altres emissors espanyols	42	38	36
Altres emissors estrangers	1.100	1.519	935
TOTAL	**19.309**	**18.371**	**21.888**
Instruments de patrimoni			
Del qual: plusvàlues latents brutes	109	110	75
Del qual: minusvàlues latents brutes	(1.877)	(1.155)	(965)
Valors representatius de deute			
Del qual: plusvàlues latents brutes	596	503	368
Del qual: minusvàlues latents brutes		(5)	(3)

(*) Vegeu classificació per '*ratings*' a la Nota 3.4.1. «Concentració per qualitat creditícia».

13.1. Instruments de patrimoni

El detall del moviment d'aquest epígraf és el següent:

MOVIMENTS D'INSTRUMENTS DE PATRIMONI - 2020
(Milions d'euros)

	31-12-2019	COMPRES I AMPLIACIONS DE CAPITAL	VENDES I REDUCCIONS DE CAPITAL	GUANYS (-) / PÈRDUES (+) TRANSFERIDES A RESERVES	AJUSTOS A VALOR DE MERCAT I DIFERÈNCIES DE CANVI	TRASPASSOS I ALTRES	31-12-2020
Telefónica *	1.617				(774)		843
Banco Fomento de Angola	414				(80)		334
Altres **	376	3	(153)	(61)	72		237
TOTAL	**2.407**	**3**	**(153)**	**(61)**	**(782)**	**0**	**1.414**

(*) el març de 2020 es va cancel·lar la cobertura de valor raonable sobre l'1 % d'aquesta participació (instrumentalitzada mitjançant *Equity Swap*), registrant-se una plusvàlua de 177 milions d'euros a l'epígraf «Un altre resultat global acumulat» del patrimoni net. Des del 10 de juliol del 2020, la participació a Telefónica, SA ha passat a ser del 4,9 % a causa de l'efecte diluent de l'scrip dividend (5,0 % a 31 de desembre de 2019).

(**) En data 25 de juny de 2020, el Grup CaixaBank ha venut la seva participació directa i indirecta de l'11,51 % de Caser, una vegada rebudes les autoritzacions administratives pertinents, per un preu de 139 milions d'euros. L'operació no ha generat un impacte patrimonial significatiu per al Grup.

MOVIMENTS D'INSTRUMENTS DE PATRIMONI – 2019
(Milions d'euros)

	31-12-2018	COMPRES I AMPLIACIONS DE CAPITAL	VENDES I REDUCCIONS DE CAPITAL	GUANYS (-) / PÈRDUES (+) TRANSFERIDES A RESERVES	AJUSTOS A VALOR DE MERCAT I DIFERÈNCIES DE CANVI	TRASPASSOS I ALTRES	31-12-2019
Telefónica	1.905				(288)		1.617
Repsol (Nota 16)	786		(943)	106	51		0
Banco Fomento de Angola	522				(108)		414
Altres	352	2	(12)	(7)	35	6	376
TOTAL	**3.565**	**2**	**(955)**	**99**	**(310)**	**6**	**2.407**

MOVIMENTS D'INSTRUMENTS DE PATRIMONI – 2018
(Milions d'euros)

	31-12-2017	1a APLICACIÓ NIIF 9 (NOTA 1)	01-01-2018	COMPRES I AMPLIACIONS DE CAPITAL	VENDES I REDUCCIONS DE CAPITAL	GUANYS (-) / PÈRDUES (+) TRANSFERIDES A RESERVES	AJUSTOS A VALOR DE MERCAT I DIFERÈNCIES DE CANVI	TRASPASSOS I ALTRES	31-12-2018
Telefónica	2.109		2.109				(204)		1.905
Repsol (Nota 16)					(337)	4	(161)	1.280	786
Banco Fomento de Angola (Nota 16)								522	522
Altres	774	(243)	531	11	(70)	(30)	(97)	7	352
TOTAL	**2.883**	**(243)**	**2.640**	**11**	**(407)**	**(26)**	**(462)**	**1.287**	**3.565**

L'estimació del valor raonable del Banc de Foment d'Angola (BFA) es basa en una metodologia de descompte de dividends (DDM), posteriorment contrastat amb metodologies de múltiples de comparables. Tot seguit es detallen les hipòtesis principals emprades en el model de descompte de dividends:

HIPÒTESIS UTILITZADES
(Percentatge)

	BFA		
	31-12-2020	31-12-2019	31-12-2018
Períodes de projecció	5 anys	5 anys	5 anys
Taxa de descompte (1)	19,3 %	20,6 %	23,3 %
Ràtio de capital objectiu	15 %	15 %	15 %

(1) El 2020 es calcula amb el tipus d'interès del bo dels Estats Units més una prima de risc país i una altra de risc mercat. El 2019 i el 2018, es calculava sobre el tipus d'interès del bo angolès a deu anys, més una prima de risc.

Per a la participació en BFA, l'exercici de determinació del valor raonable considera la sensibilitat sobre la taxa de descompte [-1,0 %; +1,0 %] sense que es desprenguin d'això variacions significatives del valor raonable estimat en l'escenari base.

La informació financera rellevant dels instruments de patrimoni més rellevants classificats en aquest apartat és la següent:

INFORMACIÓ FINANCERA DE LES PARTICIPACIONS MÉS RELLEVANTS
(Milions d'euros)

DENOMINACIÓ SOCIAL	ADREÇA	% PARTICIPACIÓ	% DRETS DE VOT	PATRIMONI NET	ÚLTIM RESULTAT PUBLICAT
Telefónica (1)	Madrid – Espanya	4,87 %	4,87 %	17.416	671
Societat de Gestió d'Actius Procedents de la Reestructuració Bancària (Sareb) (2)	Madrid – Espanya	12,24 %	12,24 %	(7.512)	(947)
Banco de Fomento Angola (BFA) (2)	Angola	48,10 %	48,10 %	855	282

(1) Entitat cotitzada. La informació relativa al patrimoni net i últim resultat publicat és a 30-09-2020. L'ampliació de capital feta el 30 de desembre de 2020 determina la participació en el 4,698 %, inscrivint-se al Registre Mercantil el 5 de gener de 2021.
(2) Entitats no cotitzades. La informació relativa al patrimoni net i l'últim resultat publicat és a 31-12-2019.

13.2. Valors representatius de deute

El detall del moviment d'aquest epígraf és el següent:

MOVIMENTS DE VALORS REPRESENTATIUS DE DEUTE
(Milions d'euros)

	2020			2019			2018		
	STAGE 1:	*STAGE* 2:	*STAGE* 3:	*STAGE* 1:	*STAGE* 2:	*STAGE* 3:	*STAGE* 1:	*STAGE* 2:	*STAGE* 3:
Saldo a l'inici de l'exercici	**15.964**	**0**	**0**	**18.323**			**66.672**		
1a aplicació NIIF 9 (Annex 7)							(49.454)		
Saldo ajustat inici de l'exercici	**15.964**			18.323			**17.218**		
Més:							**0**		
Alta per combinacions de negoci	0						0		
Compres	8.657			10.579			9.234		
Interessos	(116)			0			51		
Plusvàlues/(minusvàlues) contra ajustos de patrimoni net (Nota 24.2)	98			225			(194)		
Menys:							**0**		
Vendes i amortitzacions	(6.735)			(12.816)			(7.938)		
Interessos implícits meritats	(10)			(184)			0		
Reclassificacions i traspassos	0						0		
Imports transferits al compte de pèrdues i guanys (Nota 32)*	115			(163)			(48)		
Pèrdues per deteriorament d'actiu (Nota 36)	0			0			0		
Diferències de canvi i altres	(78)								
SALDO AL TANCAMENT DE L'EXERCICI	**17.895**	**0**	**0**	**15.964**	**0**	**0**	**18.323**	**0**	**0**

(*) El 2020 s'han fet vendes de cartera de renda fixa per un import nominal de 4.979 milions d'euros amb un benefici de 69 milions d'euros, recollits en l'epígraf de «Guanys o pèrdues en donar de baixa en comptes actius i passius financers no valorats a valor raonable amb canvis en resultats, nets».
(*) El 2019 s'han fet vendes de cartera de renda fixa per un import de 7.036 milions d'euros d'import nominal amb un benefici de 171 milions d'euros, incloent-hi el benefici recollit per cancel·lació de cobertures associades.
(*) El 2018 s'han fet vendes de cartera de renda fixa per un import de 4.540 milions d'euros d'import nominal amb un benefici de 126 milions d'euros, incloent-hi el benefici recollit per cancel·lació de cobertures associades.

14. Actius financers a cost amortitzat

El detall dels saldos d'aquest epígraf és el següent:

DETALL D'ACTIUS FINANCERS A COST AMORTITZAT - 31-12-2020
(Milions d'euros)

		AJUSTOS PER VALORACIÓ				
	SALDO BRUT	FONS DE DETERIORAMENT	INTERESSOS MERITATS	COMISSIONS	ALTRES	SALDO EN BALANÇ
Valors representatius de deute	**24.559**	**(11)**	**122**			**24.670**
Préstecs i bestretes	**247.799**	**(5.609)**	**464**	**(357)**	**542**	**242.839**
Bancs centrals	4					4
Entitats de crèdit	5.845		2			5.847
Clientela	241.950	(5.609)	462	(357)	542	236.988
TOTAL	**272.358**	**(5.620)**	**586**	**(357)**	**542**	**267.509**

DETALL D'ACTIUS FINANCERS A COST AMORTITZAT - 31-12-2019
(Milions d'euros)

		AJUSTOS PER VALORACIÓ				
	SALDO BRUT	FONS DE DETERIORAMENT	INTERESSOS MERITATS	COMISSIONS	ALTRES	SALDO EN BALANÇ
Valors representatius de deute	**17.286**	**(6)**	**109**			**17.389**
Préstecs i bestretes	**231.450**	**(4.700)**	**501**	**(373)**	**435**	**227.313**
Bancs centrals	6					6
Entitats de crèdit	5.141	(2)	14			5.153
Clientela	226.303	(4.698)	487	(373)	435	222.154
TOTAL	**248.736**	**(4.706)**	**610**	**(373)**	**435**	**244.702**

DETALL D'ACTIUS FINANCERS A COST AMORTITZAT - 31-12-2018
(Milions d'euros)

		AJUSTOS PER VALORACIÓ				
	SALDO BRUT	FONS DE DETERIORAMENT	INTERESSOS MERITATS	COMISSIONS	ALTRES	SALDO EN BALANÇ
Valors representatius de deute	**16.956**	**(4)**	**108**			**17.060**
Préstecs i bestretes	**230.864**	**(5.713)**	**490**	**(373)**	**254**	**225.522**
Bancs centrals	5					5
Entitats de crèdit	7.546		4			7.550
Clientela	223.313	(5.713)	486	(373)	254	217.967
TOTAL	**247.820**	**(5.717)**	**598**	**(373)**	**254**	**242.582**

14.1. Valors representatius de deute

El detall dels saldos nets d'aquest epígraf és el següent:

DETALL DE VALORS REPRESENTATIUS DE DEUTE *
(Milions d'euros)

	31-12-2020 **	31-12-2019	31-12-2018
Deute públic espanyol	17.342	12.699	13.947
Altres emissors espanyols	1.237	1.246	1.270
Altres emissors estrangers	6.091	3.444	1.843
TOTAL	**24.670**	**17.389**	**17.060**

(*) Vegeu Nota 3.4.1., apartat 'Concentració per risc sobirà'.
(**) Durant el 2020 s'han fet vendes de cartera de renda fixa per un import de 1.054 milions d'euros de nominal amb un benefici de 114 milions d'euros, recollits a l'epígraf de «Guanys o pèrdues en donar de baixa en comptes actius i passius financers no valorats a valor raonable amb canvis en resultats, nets», sense que hagin tingut impacte en el model de negoci.

El detall del moviment del valor en llibres brut (import en balanç sense considerar correccions de valor per deteriorament d'actius) de valors representatius de deute a cost amortitzat és el següent:

MOVIMENTS DE VALORS REPRESENTATIUS DE DEUTE
(Milions d'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 a l'inici de l'exercici	**17.375**	**6**	**14**	**17.395**	**17.035**	**16**	**13**	**17.064**	**2.616**		**13**	**2.629**
1a aplicació NIIF 9									10.172	9		10.181
Saldo ajustat inici de l'exercici	**17.375**	**6**	**14**	**17.395**	**17.035**	**16**	**13**	**17.064**	**12.788**	**9**	**13**	**12.810**
Traspassos						(1)	1					
De *stage* 2:						(1)	1					
Nous actius financers	13.822	103	12	13.937	1.296			1.296	6.195	8		6.203
Baixes d'actius financers (diferents de fallits)	(6.645)	(6)	(13)	(6.664)	(875)	(9)		(884)	(1.840)	(9)	(13)	(1.862)
Modificació de fluxos de caixa contractuals										8	13	21
Canvis en la periodificació d'interessos	11			11	(81)			(81)	(108)			(108)
Fallits												
Diferències de canvi i altres	2			2								
SALDO AL TANCAMENT DE L'EXERCICI	**24.565**	**103**	**13**	**24.681**	**17.375**	**6**	**14**	**17.395**	**17.035**	**16**	**13**	**17.064**
Fons de deteriorament*	(2)	(5)	(4)	(11)	(2)		(4)	(6)	(1)		(3)	(4)

(*) No hi ha hagut moviments significatius durant el període

Préstecs i bestretes – Entitats de crèdit

El detall dels saldos bruts d'aquest epígraf és el següent:

DETALL DE PRÉSTECS I BESTRETES A ENTITATS DE CRÈDIT PER NATURALESA
(Milions d'euros)

	31-12-2020	31-12-2019	31-12-2018
A la vista	**3.748**	**3.581**	**6.154**
Altres comptes	3.748	3.581	6.154
A termini	**2.097**	**1.560**	**1.392**
Comptes a termini	2.097	1.560	1.380
Adquisició temporal d'actius			
Actius a *stage* 3			12
TOTAL	**5.845**	**5.141**	**7.546**

Préstecs i bestretes – Crèdit a la clientela

El detall del moviment del valor en llibres brut (import en balanç sense considerar correccions de valor per deteriorament d'actius) de la cartera de crèdit a la clientela és el següent:

MOVIMENTS DE CRÈDIT A LA CLIENTELA
(Milions d'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 a l'inici de l'exercici	**202.924**	**15.541**	**8.387**	**226.852**	**196.634**	**16.328**	**10.718**	**223.680**	**209.337**	**0**	**13.797**	**223.134**
1a aplicació NIIF 9									*(16.113)*	*15.664*	*(16)*	*(465)*
Saldo ajustat inici de l'exercici	**202.924**	**15.541**	**8.387**	**226.852**	**196.634**	**16.328**	**10.718**	**223.680**	**193.224**	**15.664**	**13.781**	**222.669**
Traspassos	(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
Nous actius financers	65.815	4.822	818	71.455	48.829	1.386	502	50.717	45.675	1.795	871	48.341
Baixes d'actius financers (diferents de fallits)	(49.915)	(3.758)	(1.017)	(54.690)	(40.896)	(2.918)	(1.627)	(45.441)	(40.011)	(2.925)	(3.015)	(45.951)
Fallits			(1.020)	(1.020)			(2.104)	(2.104)			(1.379)	(1.379)
SALDO AL TANCAMENT DE L'EXERCICI	**214.275**	**20.066**	**8.256**	**242.597**	**202.924**	**15.541**	**8.387**	**226.852**	**196.634**	**16.328**	**10.718**	**223.680**

El moviment de la cobertura dels «Actius financers a cost amortitzat – Préstecs i bestretes» és el següent:

MOVIMENTS DEL FONS DE DETERIORAMENT DEL CRÈDIT A LA CLIENTELA
(Milions d'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 a l'inici de l'exercici	**574**	**708**	**3.416**	**4.698**	**695**	**741**	**4.277**	**5.713**	**1.412**	**-**	**5.404**	**6.816**
1a aplicació NIIF 9 (Nota 1)				-				-	(440)	589	614	763
Saldo ajustat inici de l'exercici	**574**	**708**	**3.416**	**4.698**	**695**	**741**	**4.277**	**5.713**	**972**	**589**	**6.018**	**7.579**
Dotacions netes	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
Nous actius financers	165	133	328	626	183	112	344	639	134	77	415	626
Baixes	(33)	(58)	(154)	(245)	(19)	(31)	(180)	(230)	(375)	(217)	(137)	(729)
Utilitzacions			(670)	(670)			(1.308)	(1.308)			(1.777)	(1.777)
Traspassos i altres	18	(67)	(63)	(112)	(142)	(20)	47	(115)	(74)	356	(439)	(157)
SALDO AL TANCAMENT DE L'EXERCICI	**920**	**1.064**	**3.625**	**5.609**	**574**	**708**	**3.416**	**4.698**	**695**	**741**	**4.277**	**5.713**
Del qual: Fons COVID-19	414	477	361	1.252								

15. Derivats – Comptabilitat de cobertures (actiu i passiu)

El detall dels saldos d'aquests epígrafs és el següent:

DETALL DE DERIVATS DE COBERTURA (PRODUCTE I CONTRAPART)
(Milions d'euros)

	31-12-2020		31-12-2019		31-12-2018	
	ACTIU	PASSIU	ACTIU	PASSIU	ACTIU	PASSIU
Tipus d'interès	312	121	2.070	351	1.752	363
Instruments de patrimoni			58			
Divises i or		11	(6)	2	(4)	2
Altres	1			40	95	88
TOTAL COBERTURA DE VALOR RAONABLE	313	132	2.122	393	1.843	453
Tipus d'interès		1	11		3	
Instruments de patrimoni					63	
Divises i or	159	4				
Altres	43	100		122	147	340
TOTAL COBERTURA DE FLUXOS D'EFECTIU	202	105	11	122	213	340
TOTAL	**515**	**237**	**2.133**	**515**	**2.056**	**793**
Promemòria						
Dels quals: OTC – Entitats de crèdit	515	237	499	254	897	560
Dels quals: OTC – Altres societats financeres			1.634	261	1.157	233
Dels quals: OTC – Resta					2	

A continuació, es detalla el calendari de l'import nominal dels instruments de cobertura sobre tipus d'interès i el seu tipus d'interès mitjà:

CALENDARI DE VENCIMENT DELS ELEMENTS DE COBERTURA I TIPUS D'INTERÈS MITJÀ
(Milions d'euros)

	VALOR DE L'ELEMENT COBERT						TIPUS D'INTERÈS
	< 1 MES	1-3 MESOS	3-12 MESOS	1-5 ANYS	> 5 ANYS	TOTAL	MITJÀ
Cobertures de tipus d'interès d'actius	20	8	112	2.162	11.047	13.349	(0,49 %)
Cobertures de tipus d'interès de passius	2.071	1.020	1.808	22.874	7.787	35.560	1,32 %
TOTAL COBERTURA DE VALOR RAONABLE	2.091	1.028	1.920	25.036	18.834	48.909	
Cobertures de tipus d'interès d'actius	41	1.609	1.371	2.900	3.073	8.994	(0,34 %)
TOTAL COBERTURA DE FLUXOS D'EFECTIU	41	1.609	1.371	2.900	3.073	8.994	(0,34 %)

ELEMENTS DE COBERTURA – COBERTURES DE VALOR RAONABLE

(Milions d'euros)

				31-12-2020		2020		31-12-2019		31-12-2018	
				VALOR INSTRUMENT DE COBERTURA		CANVI EN EL VR UTILITZAT PER CALCULAR LA	INEFICÀCIA RECONEGUDA EN	VALOR INSTRUMENT DE COBERTURA		VALOR INSTRUMENT DE COBERTURA	
	ELEMENT COBERT	RISC COBERT	INSTRUMENT DE COBERTURA UTILITZAT	ACTIU	PASSIU	INEFICÀCIA DE LA COBERTURA (NOTA 32)	RESULTATS (NOTA 32)	ACTIU	PASSIU	ACTIU	PASSIU
Macro-cobertures	Emissions*	Transformació de tipus fix a tipus variable	Permutes i opcions de tipus d'interès	265	9	113	(6)	1.863	22	1.710	123
	Préstecs a tipus fix	Transformació de tipus fix a tipus variable	Permutes i opcions de tipus d'interès	47	80	(168)	(1)	182	286	18	193
	Préstecs a tipus variable	Transformació de tipus variable EURIBOR 12M a tipus variable EONIA	Permutes de tipus d'interès							7	
	Dipòsits a termini	Transformació de tipus fix a tipus variable	Permutes i opcions de tipus d'interès	0	42	7	(1)	19	5	13	16
	TOTAL			**312**	**131**	**(48)**	**(8)**	**2.064**	**313**	**1.748**	**332**
Micro-cobertures	Deute públic cartera OCI	Transformació de tipus fix a tipus variable	Permutes de tipus d'interès			(1)			6		3
	Deute públic cartera OCI	Transformació deute tipus fix inflació a tipus variable	Permutes de tipus d'interès, permutes sobre la inflació i opcions d'inflació	1		(6)			40	88	108
	Deute públic cartera OCI	Transformació deute tipus fix en divisa a tipus variable en divisa	Permutes de tipus d'interès			53			34		10
	Préstec en divisa	Transformació tipus fix en divisa a tipus variable en euro	Permutes de divisa		1	(1)					
	Instruments de patrimoni cartera canvis en OCI**	Valor de l'instrument	*Equity Swap*					58			
	Resta					7	5			7	
	TOTAL			**1**	**1**	**52**	**5**	**58**	**80**	**95**	**121**

VR: valor raonable

(*) El 2018 es va amortitzar anticipadament una emissió d'obligacions subordinades de 2.072 milions d'euros d'import nominal i es va registrar un benefici de 110 milions d'euros a l'epígraf «Guanys o pèrdues en donar de baixa en comptes actius i passius financers no valorats a valor raonable amb canvis en resultats, nets» del compte de pèrdues i guanys consolidat adjunt, derivat de l'operativa de cobertures associades a aquesta emissió (vegeu Nota 32).

(**) Cobertura sobre un 1 % de Telefónica contractada el 2019 i cancel·lada el març de 2020.

ELEMENTS COBERTS – COBERTURES DE VALOR RAONABLE

(Milions d'euros)

				31-12-2020				2020			31-12-2019		31-12-2018	
				INSTRUMENT COBERT		AJUSTOS DE VALOR RAONABLE ACUMULATS EN L'ELEMENT COBERT		IMPORT ACUMULAT DELS AJUSTOS DE COBERTURA DE FV DE LES PARTIDES COBERTES**	CANVI EN EL VALOR UTILITZAT PER CALCULAR LA INEFICÀCIA DE LA COBERTURA (NOTA 32)	LÍNIA DE BALANÇ DE L'ELEMENT COBERT	INSTRUMENT COBERT		INSTRUMENT COBERT	
	ELEMENT COBERT	RISC COBERT	INSTRUMENT DE COBERTURA UTILITZAT`	ACTIU	PASSIU	ACTIU	PASSIU				ACTIU	PASSIU	ACTIU	PASSIU
Macro-cobertures	Emissions	Transformació de tipus fix a tipus variable	Permutes i opcions de tipus d'interès		30.327		1.602	81	(122)	Passius financers a cost amortitzat		27.726		22.179
	Préstecs a tipus fix	Transformació de tipus fix a tipus variable	Permutes i opcions de tipus d'interès	12.673		269		(1.017)	167	Actius financers a cost amortitzat	13.681		12.211	
	Préstecs a tipus variable	Transformació de tipus variable EUR 12M a tipus variable EONIA	Permutes de tipus d'interès							Actius financers a cost amortitzat	660		3,615	
	Dipòsits a termini	Transformació de tipus fix a tipus variable	Permutes i opcions de tipus d'interès		5.233		12		(7)	Passius financers a cost amortitzat		5.206	493	5.085
	TOTAL			**12.673**	**35.560**	**269**	**1.614**	**(936)**	**38**		**14.341**	**32.932**	**16.319**	**27.264**
Micro-cobertures	Deute públic cartera OCI	Transformació de tipus fix a tipus variable	Permutes de tipus d'interès	70		n/a	n/a		1	Actius financers a valor raonable*	69		64	
	Deute públic cartera OCI	Transformació deute tipus fix inflació a tipus variable	Permutes de tipus d'interès, permutes sobre inflació i opcions sobre inflació	471		n/a	n/a		6	Actius financers a valor raonable*	468		434	
	Deute públic cartera OCI	Transformació deute a tipus fix en divisa a tipus variable en divisa	Permutes de tipus d'interès			n/a	n/a		(53)	Actius financers a valor raonable*	1.037		880	
	Préstec en divisa	Transformació tipus fix en divisa a tipus variable en euro	Permutes de divisa	131		1			1	Actius financers a cost amortitzat				
	Instruments de patrimoni cartera canvis en OCI	Valor de l'instrument	*Equity Swap*			n/a	n/a			Actius financers a valor raonable*	323			
	Resta			4							3		34	
	TOTAL			**676**		**1**			**(45)**		**1.900**		**1.412**	

(*) amb canvis en un altre resultat global
(**) Vegeu Nota 20.

ELEMENTS DE COBERTURA – COBERTURES FLUXOS D'EFECTIU
(Milions d'euros)

				31-12-2020				31-12-2019		31-12-2018	
	ELEMENT COBERT	RISC COBERT	INSTRUMENT DE COBERTURA UTILITZAT	VALOR INSTRUMENT DE COBERTURA ACTIU	VALOR INSTRUMENT DE COBERTURA PASSIU	IMPORT RECLASSIFICAT DES DE PATRIMONI A RESULTATS	INEFICÀCIA RECONEGUDA EN RESULTATS	VALOR INSTRUMENT DE COBERTURA ACTIU	VALOR INSTRUMENT DE COBERTURA PASSIU	VALOR INSTRUMENT DE COBERTURA ACTIU	VALOR INSTRUMENT DE COBERTURA PASSIU
Macro-cobertures	Préstecs a tipus variable	Transformació de tipus variable a tipus fix	Permutes de tipus d'interès							3	
	Préstecs EURIBOR hipotecari	Transformació d'euríbor hipotecari a tipus fix	Permutes de tipus d'interès					11			
	Préstecs en divisa a tipus variable	Transformació de tipus variable en divisa a tipus variable en euros	Permutes de divisa	158	3	(16)					
	TOTAL			**158**	**3**	**(16)**		**11**		**3**	
Micro-cobertures	Deute públic indexat a la inflació	Transformació tipus variable indexat a la inflació a tipus fix	Permutes sobre inflació i opcions sobre inflació		84	(20)			122	145	340
	Deute públic a cost amortitzat indexat a la inflació	Transformació de tipus variable a tipus fix	Permutes sobre tipus d'interès i inflació	44	18	(1)					
	Instruments de patrimoni cartera associades*	Valor de l'instrument	*Equity Swap*							63	
	Resta									2	
	TOTAL			**44**	**102**	**(21)**			**122**	**210**	**340**

(*) El 2019 es va cancel·lar la cobertura sobre un 1,36 % de la participació en Erste Bank, cosa que va generar un benefici de 49 milions d'euros, registrats en l'epígraf «Guanys o pèrdues resultants de la comptabilitat de cobertures, nets» del compte de pèrdues i guanys.

ELEMENTS COBERTS – COBERTURES DE FLUXOS D'EFECTIU

(Milions d'euros)

				31-12-2020			31-12-2019		31-12-2018	
	ELEMENT COBERT	RISC COBERT	INSTRUMENT DE COBERTURA UTILITZAT	RESERVA DE COBERTURA DE FLUXOS D'EFECTIU	IMPORT PENDENT EN LA RESERVA DE COBERTURES DE FLUXOS D'EFECTIU DE RELACIONS DE COBERTURA PER ALS QUALS LA COMPTABILITZACIÓ DE COBERTURA JA NO ÉS APLICABLE	LÍNIA DE BALANÇ EN QUÈ S'INCLOU L'ELEMENT COBERT	RESERVA DE COBERTURA DE FLUXOS D'EFECTIU	IMPORT PENDENT EN LA RESERVA DE COBERTURES DE FLUXOS D'EFECTIU DE RELACIONS DE COBERTURA PER ALS QUALS LA COMPTABILITZACIÓ DE COBERTURA JA NO ÉS APLICABLE	RESERVA DE COBERTURA DE FLUXOS D'EFECTIU	IMPORT PENDENT EN LA RESERVA DE COBERTURES DE FLUXOS D'EFECTIU DE RELACIONS DE COBERTURA PER ALS QUALS LA COMPTABILITZACIÓ DE COBERTURA JA NO ÉS APLICABLE
Macro-cobertures	Préstecs a tipus variable	Transformació de tipus variable a tipus fix	Permutes de tipus d'interès			Actius financers a cost amortitzat			2	
	Préstecs EURIBOR hipotecari	Transformació d'euríbor hipotecari a tipus fix	Permutes de tipus d'interès	93			2			
	Préstecs en divisa a tipus variable	Transformació del tipus variable en divisa a tipus variable en euros	Permuta de divisa	(3)	0	Actius financers a cost amortitzat				
	Imposicions a termini a tipus fix	Transformació de tipus fix a tipus variable	Permutes de tipus d'interès			Actius financers a cost amortitzat		25		26
	TOTAL			**90**	**0**	**0**	**2**	**25**	**2**	**26**
Micro-cobertures	Deute públic indexat a la inflació	Transformació deute variable indexat a la inflació a tipus fix	Permutes sobre inflació i opcions sobre inflació	15		Actius financers a valor raonable*	(75)		(55)	
	Deute públic a cost amortitzat lligat a la inflació	Transformació de tipus variable a tipus fix	Permutes sobre tipus d'interès i inflació	(25)	0	Actius financers a cost amortitzat				
	Instruments de patrimoni cartera associades	Valor de l'instrument	*Equity Swap*			Inversions en negocis conjunts i associades			61	
	Resta								2	(4)
	TOTAL			**15**	**0**		**(75)**	**0**	**8**	**(4)**

(*) amb canvis en un altre resultat global

16. Inversions en negocis conjunts i associades

El detall del moviment del saldo d'aquest epígraf és el següent:

MOVIMENTS DE PARTICIPACIONS - 2020
(Milions d'euros)

	31-12-2019							31-12-2020	
	VALOR COMPTABLE	*% PART.*	COMPRES	VENDES	VALORACIÓ PEL MÈTODE DE LA PARTICIPACIÓ	DETERIORAMENT DE VALOR	TRASPASSOS I ALTRES	VALOR COMPTABLE***	*% PART.*
VALOR TEÒRIC COMPTABLE	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 %*
Associats subgrup BPI	200				(9)		(3)	188	
Comercia Global Payments					2		49	51	*20,00 %*
Resta	116				(32)		42	126	
FONS DE COMERÇ	362		0	0	0		5	367	
SegurCaixa Adeslas	300							300	
Associats subgrup BPI	43							43	
Resta	19						5	24	
FONS DE DETERIORAMENT	(16)		0	0	0	(316)	0	(332)	
Erste Group Bank						(311)		(311)	
Resta	(16)					(5)		(21)	
TOTAL ASSOCIATS	**3.775**		**0**	**0**	**(21)**	**(316)**	**(37)**	**3.401**	
VALOR TEÒRIC COMPTABLE	167		0	0	11		(136)	42	
Comercia Global Payments	122	*49,00 %*			14		(136)	0	
Negocis conjunts subgrup BPI	37							37	
Resta	8				(3)			5	
FONS DE COMERÇ	0		0	0	0		0	0	
Resta	0							0	
FONS DE DETERIORAMENT	(1)		0	0	0		1	0	
Resta	(1)						1	0	
TOTAL NEGOCIS CONJUNTS	**166**		**0**	**0**	**11**	**0**	**(135)**	**42**	

(*) A 31 de desembre de 2020, el valor de mercat del 9,92 % de la participació és de 1.063 milions d'euros.

(**) En traspassos i d'altres es recull, principalment, la distribució de reserves i dividends contra cost.

(***) Inclou 7 milions d'euros d'actius intangibles generats en el moment de l'adquisició, que s'estan amortitzant en el termini corresponent

MOVIMENTS DE PARTICIPACIONS – 2019

(Milions d'euros)

	31-12-2018							31-12-2019	
	VALOR COMPTABLE	*% PART.*	COMPRES	VENDES	VALORACIÓ PEL MÈTODE DE LA PARTICIPACIÓ	DETERIORAMENT DE VALOR	TRASPASSOS	VALOR COMPTABLE**	*% PART.*
VALOR TEÒRIC COMPTABLE	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 %*
Associats subgrup BPI	168				35		(3)	200	
Resta	113		1	(2)	4			116	
FONS DE COMERÇ	362		0	0	0		0	362	
SegurCaixa Adeslas	300							300	
Associats subgrup BPI	43							43	
Resta	19							19	
FONS DE DETERIORAMENT	(19)		0	2	0	1	0	(16)	
Resta	(19)			2		1		(16)	
TOTAL ASSOCIATS	**3.711**		**1**	**0**	**204**	**1**	**(142)**	**3.775**	
VALOR TEÒRIC COMPTABLE	167		4	(1)	1		(4)	167	
Comercia Global Payments	123	*49,00 %*			(1)			122	*49,00 %*
Negocis conjunts subgrup BPI	35				2			37	
Resta	9		4	(1)			(4)	8	
FONS DE COMERÇ	1		0	(1)	0		0	0	
Resta	1			(1)				0	
FONS DE DETERIORAMENT	0		0	0	0	(1)	0	(1)	
Resta	0					(1)		(1)	
TOTAL NEGOCIS CONJUNTS	**168**		**4**	**(2)**	**1**	**(1)**	**(4)**	**166**	

(*) A 31 de desembre de 2019, el valor de mercat del 9,92 % de la participació és de 1.431 milions d'euros.

(**) Inclou 55 milions d'euros d'actius intangibles generats en el moment de l'adquisició, que s'estan amortitzant en el termini corresponent

MOVIMENTS DE PARTICIPACIONS – 2018
(Milions d'euros)

	31-12-2017							31-12-2018	
	VALOR COMPTABLE	*% PART.*	COMPRES	VENDES	VALORACIÓ PEL MÈTODE DE LA PARTICIPACIÓ	DETERIORAMENT DE VALOR	TRASPASSOS I ALTRES	VALOR COMPTABLE***	*% PART.*
VALOR TEÒRIC COMPTABLE	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 %*
Associats subgrup BPI	748				(63)		(517)	168	
Resta	168		24	(5)	14		(88)	113	
FONS DE COMERÇ	361		0	0	0		0	361	
SegurCaixa Adeslas	300							300	
Associats subgrup BPI	42							42	
Resta	19							19	
FONS DE DETERIORAMENT	(13)		0	2	0		(7)	(18)	
Resta	(13)			2			(7)	(18)	
TOTAL ASSOCIATS	**6.037**		**60**	**(1.532)**	**136**		**(990)**	**3.711**	
VALOR TEÒRIC COMPTABLE	186		4	(38)	15		0	167	
Comercia Global Payments	105	*49,00 %*			19			123	*49,00 %*
Negocis conjunts subgrup BPI	35				0		0	35	
Resta	46		4	(38)	(4)			9	
FONS DE COMERÇ	1		0	0	0		0	1	
Resta	1						0	1	
FONS DE DETERIORAMENT	0		0	0	0		0	0	
Resta	0						0	0	
TOTAL NEGOCIS CONJUNTS	**187**		**4**	**(38)**	**15**		**0**	**168**	

(*) A 31 de desembre de 2018, el valor de mercat del 9,92 % de la participació és de 1.239 milions d'euros.
(**) Produït per un repartiment de la prima d'emissió de la participada, sense variació del percentatge de participació.
(***) Inclou 64 milions d'euros d'actius intangibles generats en el moment de l'adquisició, que s'estan amortitzant en el termini corresponent.

Comercia Global Payments

En data 1 d'octubre de 2020, s'ha venut un 29 % del capital social de l'empresa Comercia Global Payments, Entidad de Pago, S.L. al Grup Global Payments per un preu de 493 milions d'euros (a 30 de setembre de 2020, aquest 29 % es va reclassificar a l'epígraf «Actius no corrents i grups alienables d'elements que s'han classificat com a mantinguts per a la venda» pel fet de tenir indicis de venda). Com a resultat d'aquesta operació, el Grup mantindrà la seva presència i un grau d'influència significatiu en el negoci d'adquirència amb comerços de la companyia, alhora que ha generat una plusvàlua aproximada de 420 milions d'euros, neta d'impostos, que està registrada a l'epígraf «Guanys o pèrdues procedents d'actius no corrents i grups alienables d'elements classificats com a mantinguts per a la venda no admissibles com a activitats interrompudes (net)» del compte de resultats (vegeu Nota 39).

Repsol, SA

El 20 de setembre de 2018, el Grup va iniciar la desinversió en la participació en Repsol, en línia amb les pautes marcades en l'actual pla estratègic.

L'impacte derivat de la pèrdua d'influència significativa en la participació en Repsol, després de l'execució dels contractes d'*Equity Swap* i la reclassificació de la participació residual a l'epígraf «Actius financers a valor raonable amb canvis en un altre resultat global» del balanç consolidat, va pujar a una pèrdua bruta de 453 milions d'euros, registrada a l'epígraf «Guanys o pèrdues en donar de baixa en comptes actius no financers, nets» del compte de resultats de 2018.

El 2019 va finalitzar la desinversió de la participació residual registrada a «Actius financers a valor raonable amb canvis en un altre resultat global» (vegeu Nota 13).

Banco de Fomento de Angola, SA (BFA)

Pèrdua d'influència significativa

Després de la venda del 2 % de BFA a Unitel el 2017, la participació de BPI en BFA es va situar en el 48,1 % del capital i es va formalitzar un contracte entre els dos accionistes de BFA en virtut del qual BPI tenia dret a designar dos vocals d'un màxim de 15 al Consell d'Administració, així com un vocal al Conselho Fiscal i un vocal a la Comissió de Riscos i a la Comissió de Retribucions. La participació BPI en el capital de BFA i la seva presència en els òrgans de govern de BFA, per bé que minoritària i no proporcional a la seva participació en el capital, permetia presumir l'existència d'una influència significativa en BFA d'acord amb el que preveu la NIC 28 i, en conseqüència, després de l'esmentada venda del 2 % de BFA, BPI va passar a classificar la seva participació en BFA com a entitat associada. Aquesta classificació es va mantenir en els comptes consolidats del Grup després de la presa de control de BPI el febrer de 2017.

Tal com detalla la Nota 1, el Grup revisa en cada tancament els judicis i les estimacions més rellevants utilitzats en la preparació de la informació financera. En aquest sentit, a causa de l'existència d'indicis que indicaven una possible pèrdua d'influència significativa en el tancament de 2018, es va revisar la classificació de BFA com a entitat associada. Entre les principals qüestions considerades cal destacar que l'absència de representants de BPI en l'òrgan executiu de BFA (la seva comissió executiva, que és l'òrgan que porta la gestió operativa del banc) va acabar determinant una falta de capacitat real de BPI per participar en les decisions de política financera i operativa de l'entitat en els termes previstos al paràgraf 6 de la NIC 28. La posició minoritària de BPI al Consell d'Administració, juntament amb la presència d'un accionista de control, tampoc no va permetre en la pràctica tenir una capacitat real d'influir en la gestió de BFA. En aquest context, el pes de la participació de BPI en les decisions de naturalesa operativa i financera de BFA ha quedat molt lluny de les expectatives inicials fonamentades en l'experiència de molts anys de relació accionarial en què BPI va tenir un paper clau en el desenvolupament de BFA.

D'acord amb el marc normatiu comptable, la pèrdua d'influència significativa va suposar reclassificar el 2018 la participació en BFA des d'entitat associada a «Actius financers a valor raonable amb canvis en un altre resultat global – Instruments de patrimoni» del balanç consolidat al seu valor raonable en la data de reclassificació. Això va implicar reclassificar en el compte de resultats els ajustos de valoració que es mantenien registrats fins ara en el patrimoni net del Grup, i va suposar el registre d'una pèrdua neta en el compte de resultats consolidat per un import de 154 milions d'euros (139 milions d'euros nets) registrada a l'epígraf «Guanys o pèrdues en donar de baixa en comptes actius no financers, nets» del compte de resultats adjunt. Fins a la data de la seva reclassificació, la contribució neta total de BFA com a entitat associada als resultats del Grup durant l'exercici 2018 registrats en l'epígraf de «Resultats d'entitats valorades pel mètode de la participació», un cop deduïts els resultats atribuïts a minoritaris i els impostos associats, va pujar a 190 milions d'euros nets. La contribució total als resultats del Grup una vegada deduïda la pèrdua associada a la reclassificació d'aquesta participació va ser de 51 milions d'euros nets.

Hiperinflació

Angola va ser classificada com una economia hiperinflacionària en l'exercici 2017 per les principals firmes d'auditoria internacionals, considerant el fet que presentava una ràtio acumulada d'inflació pròxima al 100 % els últims tres anys, així com l'evolució registrada en els preus, salaris i tipus d'interès.

Fins a la data en què la participació en BFA va ser reclassificada a l'epígraf d'«Actius financers a valor raonable amb canvis en un altre resultat global – Instruments de patrimoni», es van registrar en «Un altre resultat global acumulat – Elements que es poden reclassificar a resultats – Conversió en divises» les variacions derivades de l'aplicació dels requeriments de la NIC 29. En l'exercici 2018, l'efecte de la IAS 29 va suposar un abonament a l'epígraf esmentat per un import de 78 milions d'euros, alhora que un impacte negatiu en l'epígraf de «Resultats d'entitats valorades pel mètode de la participació» del compte de pèrdues i guanys per valor de 90 milions d'euros. D'altra banda, i com a conseqüència de les successives devaluacions del kwanza, a «Un altre resultat global acumulat» es va registrar una disminució per un import de 293 milions d'euros nets, derivats de la conversió a euros dels estats financers de BFA, en aplicació dels requeriments de la NIC 21.

Deteriorament de la cartera de participacions

Al tancament de l'exercici no hi ha cap acord de suport financer ni un altre tipus de compromís contractual ni de la matriu ni de les societats dependents a les entitats associades i negocis conjunts del Grup que no estiguin reconeguts en els estats financers. Així mateix, al tancament de l'exercici no hi ha cap passiu contingent relacionat amb aquestes participacions.

A l'efecte d'analitzar el valor recuperable de la cartera de participacions associades i negocis conjunts, el Grup fa un seguiment periòdic d'indicadors de deteriorament sobre les seves participades. Particularment, es consideren, entre altres elements, els següents: i) l'evolució dels negocis; ii) la cotització durant el període i iii) els preus objectius publicats per analistes independents de prestigi reconegut.

La metodologia de determinació del valor recuperable per a les participacions es basa en models de descompte de dividends (DDM).

A continuació, es resumeixen els rangs d'hipòtesis utilitzats, així com els rangs de sensibilitat de contrast:

HIPÒTESIS UTILITZADES I ESCENARIS DE SENSIBILITAT
(Percentatge)

	Erste Group Bank (3)			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
Períodes de projecció	5 anys	5 anys	5 anys	5 anys	5 anys	5 anys	4 anys
Taxa de descompte (després d'impostos) (1)	10,1 %	10,1 %	10,1 %	8,24 %	8,13 %	8,57 %	7,00 %
Taxa de creixement (2)	2,5 %	2,5 %	2,5 %	2 %	2 %	2 %	
Ràtio objectiu de capital/solvència	13,50 %	12,36 %	12,05 %	100 %	100 %	100 %	

(1) Calculada partint del tipus d'interès del bo alemany (Erste Group Bank) i del bo espanyol (SegurCaixa Adeslas i Coral Homes), incorporant-hi, si escau, primes de risc.
(2) Correspon a la taxa de creixement del flux normalitzat, utilitzat per calcular el valor residual
(3) L'exercici de determinació del valor recuperable considera la sensibilitat sobre el marge d'interès i el cost del risc de [-0,05 %; +0,05 %], sobre la taxa de descompte de [-0,50 %; +0,50 %] i sobre la taxa de creixement de [-1 %; +1 %].
(4) L'exercici de determinació del valor recuperable considera la sensibilitat sobre la taxa de descompte i la taxa de creixement de [-0,05 %; +0,05 %].
(5) El resultat de l'exercici de valoració dinàmic (DDM) s'ha contrastat amb l'obtingut amb metodologia estàtica (NNAV), sense que s'hagi posat de manifest la necessitat de fer cap correcció valorativa. Així mateix, l'exercici de valoració realitzat per expert independent sobre els actius de Coral Homes a 31 de desembre de 2020 ha posat de manifest l'existència de plusvàlues tàcites rellevants en la cartera, que s'esperen poder materialitzar durant els pròxims exercicis.

Com a resultat d'aquest test de deteriorament, a 31 de desembre de 2020 s'ha posat de manifest un deteriorament en la participació en Erste Group Bank de 311 milions d'euros, registrat en l'epígraf «Deteriorament del valor o reversió del deteriorament del valor d'inversions en negocis conjunts o associades» del compte de resultats.

Informació financera d'entitats associades

A continuació, es presenta informació seleccionada de les participacions significatives en entitats valorades pel mètode de la participació, addicional a la que es presenta als Annexos 2 i 3:

INFORMACIÓ SELECCIONADA D'ASSOCIADES

	Erste Group Bank	SEGURCAIXA ADESLAS	CORAL HOMES
Descripció de la naturalesa de les activitats	Capta dipòsits i ofereix productes de banca detallista, banca corporativa i serveis de banca d'inversió.	Aliança estratègica amb Mutua Madrileña per al desenvolupament, comercialització i distribució d'assegurances generals no de vida.	La compra, tinença, gestió, administració, permuta, arrendament i venda d'actius immobiliaris de tota mena, amb els seus elements mobiliaris associats o annexos, així com la promoció i execució de tot tipus de promocions immobiliàries.
País de constitució i països on exerceix la seva activitat	Àustria, República Txeca, Romania, Eslovàquia, Croàcia, Hongria i Sèrbia	Espanya	Espanya
Restricció al pagament de dividends	Restriccions o limitacions regulatòries en funció del nivell de capital, rendibilitat o les perspectives del creixement del negoci	Restriccions al repartiment de dividends sobre la base del nivell de solvència de la companyia per assegurar el compliment dels requisits regulatoris i contractuals existents.	

17. Actius i passius del negoci assegurador

El detall dels saldos vinculats al negoci assegurador és el següent:

ACTIUS I PASSIUS AFECTES AL NEGOCI ASSEGURADOR
(Milions d'euros)

	31-12-2020		31-12-2019		31-12-2018	
	ACTIU	PASSIU	ACTIU	PASSIU	ACTIU	PASSIU
Actius financers afectes al negoci assegurador*	**77.241**		**72.683**		**61.688**	
Actius financers mantinguts per negociar	**545**		**1.066**		**945**	
Valors representatius de deute	545		1.066		945	
Actius financers designats a valor raonable amb canvis en resultats**	**14.705**		**12.150**		**7.990**	
Instruments de patrimoni	9.301		7.704		5.265	
Valors representatius de deute	5.297		3.980		2.343	
Préstecs i bestretes – Entitats de crèdit	107		466		382	
Actius financers disponibles per a la venda	**61.643**		**58.763**		**51.345**	
Valors representatius de deute	61.643		58.763		51.345	
Préstecs i partides a cobrar	**218**		**530**		**1.183**	
Valors representatius de deute	189		350		655	
Préstecs i bestretes – Entitats de crèdit	29		180		528	
Actius emparats per contractes d'assegurances i reassegurances	130		174		225	
Passius afectes al negoci assegurador		**75.129**		**70.807**		**61.519**
Contractes designats a valor raonable amb canvis en resultats		14.608		12.248		9.053
Passius emparats per contractes d'assegurances		60.521		58.559		52.466
Primes no consumides		2		4		4
Provisions matemàtiques		59.533		57.830		51.772
Prestacions		899		687		668
Participació en beneficis i extorns		87		38		22

(*) Les companyies asseguradores del Grup (VidaCaixa i BPI Vida y Pensiones) han decidit acollir-se a l'exempció temporal de la NIIF 9, per la qual cosa els seus instruments financers es presenten d'acord amb la NIC 39 a l'epígraf «Actius afectes al negoci assegurador» del balanç adjunt (vegeu Nota 1).
(**) Incorpora i) les inversions vinculades a l'operativa de productes d'assegurances de vida quan el risc de la inversió és assumit pel prenedor de l'assegurança, denominats Unit Link, així com ii) les inversions afectes al producte Renda Vitalícia Immediata Flexible, en què part dels compromisos amb els prenedors de l'assegurança es calculen per referència al valor raonable dels actius afectes, la naturalesa del qual és similar a l'operativa *Unit Link*.

17.1. Actius financers disponibles per a la venda

El detall dels saldos d'aquest apartat és el següent:

DETALL D'ACTIUS FINANCERS DISPONIBLES PER A LA VENDA
(Milions d'euros)

	31-12-2020	31-12-2019	31-12-2018
Instruments de patrimoni	**0**	**0**	**0**
Valors representatius de deute**	**61.643**	**58.763**	**51.345**
Deute públic espanyol	51.613	49.977	44.262
Deute públic estranger	6.708	5.732	4.043
Emesos per entitats de crèdit	2.917	2.629	2.411
Altres emissors estrangers	405	425	629
TOTAL	**61.643**	**58.763**	**51.345**
Valors representatius de deute			
Del qual: plusvàlues latents brutes *	15.769	13.362	8.069
Del qual: minusvàlues latents brutes			

(*) Repreciació a valor de mercat de la cartera afecta derivada de l'aplicació de l'opció comptable prevista en la NIIF 4 denominada «comptabilitat tàcita» (vegeu Nota 2.21).

El detall del moviment de l'apartat és el següent:

MOVIMENT DE VALORS REPRESENTATIUS DE DEUTE
(Milions d'euros)

	2020	2019	2018
Saldo a l'inici de l'exercici	58.763	51.345	49.394
Més:			
Alta per combinacions de negocis			17
Compres	5.894	15.388	16.678
Plusvàlues/(minusvàlues) contra ajustos de patrimoni net (Nota 24.2)	1.709	3.710	28
Menys			
Vendes* i amortitzacions	(4.461)	(11.383)	(14.117)
Interessos implícits meritats	(262)	(297)	(655)
SALDO AL TANCAMENT DE L'EXERCICI	**61.643**	**58.763**	**51.345**

(*) El 2019 es van fer vendes de cartera de renda fixa per un import nominal de 656 milions d'euros, amb un benefici de 56 milions d'euros.

17.2. Actius emparats per contractes d'assegurances i reassegurances

El detall del moviment de l'apartat és el següent:

MOVIMENTS D'ACTIUS EMPARATS PER CONTRACTES D'ASSEGURANCES I REASSEGURANCES
(Milions d'euros)

	2020	2019	2018
Saldo inicial	174	225	276
Dotació	130	174	225
Utilització	(174)	(225)	(276)
SALDO FINAL	**130**	**174**	**225**

Aquest epígraf del balanç recull, bàsicament, les provisions matemàtiques a càrrec de la companyia Berkshire Hathaway Life Insurance Company of Nebraska, assumides en virtut del contracte de reassegurança subscrit el 2012 per VidaCaixa per mitigar el risc de longevitat associat a la seva cartera de renda vitalícia d'estalvi.

17.3. Passius afectes al negoci assegurador

El detall del moviment de l'apartat és el següent:

MOVIMENTS DE PASSIUS EMPARATS PER CONTRACTES D'ASSEGURANCES
(Milions d'euros)

	2020	2019	2018
Saldo inicial	**70.807**	**61.519**	**50.998**
1a aplicació NIIF 9 (Nota 1)			*8.241*
Saldo inicial ajustat	**70.807**	**61.519**	**59.239**
Alta per combinacions de negocis			
Dotació	75.129	70.807	61.519
Utilització	(70.807)	(61.519)	(59.239)
SALDO FINAL	**75.129**	**70.807**	**61.519**
Del qual: Primes no consumides i riscos en curs	2	4	4
Del qual: Assegurances de vida-risc	487	506	525
Del qual: Assegurances de vida-estalvi	59.047	57.324	51.247
Del qual: Assegurances de vida-altres	14.607	12.248	9.053
Del qual: Prestacions	899	687	668
Del qual: Provisions per a participació en beneficis i extorns	87	38	22
Del qual: Provisions tècniques	0	0	0

Com a conseqüència de l'anàlisi sobre la suficiència de passius, els següents imports corresponents a plusvàlues tàcites dels actius financers afectes al negoci assegurador es troben reclassificats de «Patrimoni net – Un altre resultat global acumulat» a «Passius afectes al negoci assegurador»:

AJUST PER COMPTABILITAT TÀCITA
(Milions d'euros)

	31-12-2020	31-12-2019	31-12-2018
Plusvàlues (minusvàlues) reclassificades com a «Passius afectes al negoci assegurador»	3.862	3.263	2.056

La taula següent mostra els supòsits clau al tancament de l'exercici per al càlcul de les provisions matemàtiques d'assegurances a Espanya i Portugal:

HIPÒTESIS ACTUARIALS PER A L'ESTIMACIÓ DE LES PROVISIONS

	TAULES BIOMÈTRIQUES	TIPUS D'INTERÈS MITJÀ TÈCNIC
Rendes vitalícies – PVI	En funció de les diferents modalitats s'utilitzen taules GR-80, GR-80 menys dos anys, GR-95 i GK-95. Des del 21/12/2012, en funció de la modalitat s'utilitzen les taules PASEM 2010 Unisex (mix sector), GR-95 Unisex (mix companyia, cartera d'estalvi), PER2000P Unisex (mix companyia, cartera d'estalvi) o PER2000P Dones (a partir de 70 anys).	1,97 %
Rendes vitalícies – Pensió 2000	En funció de les diferents modalitats s'utilitzen taules GR-70, GR-80, GK-80, GR-95 i GK-95. Des del 21/12/2012, s'utilitzen les taules GR-95 Unisex (mix companyia, cartera d'estalvi).	6,82 %
PAA/PIES	En funció de les diferents modalitats s'utilitzen taules GR-80, GR-80 menys dos, GR-70, GR-95 i PER2000P. Des del 21/12/2012, en funció de la modalitat s'utilitzen les taules PER2000P Unisex o PASEM2010 Unisex	0,07 %
Assegurances col·lectives	Les pòlisses contractades abans de l'01/01/2009 utilitzen les taules GKM-80/GKF-80. Les pòlisses contractades entre l'01/01/2009 i el 20/12/2012 utilitzen les taules INE 2004-2005. Les pòlisses contractades a partir del 21/12/2012 utilitzen les taules PASEM 2010 Unisex (mix sector).	Variable
PPA	En funció de les modalitats s'utilitzen taules GR-80 menys dos anys, GR-95 i GK-95. Per a la nova producció des del 21/12/2012 s'utilitzen taules PASEM 2010 Unisex (mix sector).	2,49 %
Unit Link	En funció de les diferents modalitats s'utilitzen les taules GK-80, GK-95 i INE 2005. Des del 21/12/2012, s'utilitzen les taules PASEM 2010 Unisex (mix sector).	-

En data 17 de desembre de 2020, la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions va publicar la Resolució relativa a les taules de mortalitat i supervivència que han d'utilitzar les entitats asseguradores i reasseguradores, en què s'aprova la guia tècnica relativa als criteris de supervisió en relació amb les taules biomètriques. Aquesta Resolució va entrar en vigor el 31 de desembre del 2020. A 31 de desembre de 2020, el Grup manté provisions tècniques suficients sense necessitat d'aplicar el període transitori que preveu la Resolució.

17.4. Informació seleccionada d'actius financers afectes al negoci assegurador

De forma addicional a aplicar l'exempció temporal de la NIIF 9 a les companyies asseguradores controlades pel Grup, els requeriments de desglossament de la qual es presenten a continuació, així com a les Notes 3 i 40.1, aquest ajornament també s'ha aplicat a SegurCaixa Adeslas (entitat associada del Grup). L'impacte valoratiu sobre els instruments financers associat a l'aplicació de NIIF 9 en aquesta entitat no s'estima significatiu, a causa del baix risc de crèdit de les contraparts dels seus instruments financers.

En la taula següent es mostra el valor raonable al tancament de l'exercici, diferenciant aquells actius els fluxos de caixa dels quals representarien només pagaments de principal i interessos (SPPI), d'acord amb la NIIF 9, dels que es gestionen en funció del seu valor raonable (no SPPI):

COMPLIMENT TEST SPPI

(Milions d'euros)

	SPPI*	NO SPPI**	TOTAL
Actius financers no mantinguts per negociar ni gestionats en funció del seu valor raonable	61.642		61.642

IMPORT DEL CANVI DEL VALOR RAONABLE DURANT L'EXERCICI 2020

(Milions d'euros)

	SPPI*	NO SPPI**	TOTAL
Actius financers no mantinguts per negociar ni gestionats en funció del seu valor raonable	2.879		2.879

(*) Les companyies asseguradores utilitzen una combinació d'instruments financers en les estratègies d'immunització financera per cobrir els riscos a què es troben exposades les seves activitats. A aquest efecte, en l'operativa inversora del negoci assegurador del Grup diferents títols de renda fixa incorporen permutes financeres que, d'acord amb la pràctica sectorial i els criteris de supervisió aplicables, es comptabilitzen de manera conjunta a «Actius financers disponibles per a la venda» o a la cartera a cost amortitzat. Al quadre superior es mostra el valor raonable.

Aquestes permutes financeres avaluades de manera individual tenint en compte únicament la seva forma legal no compliran el test SPPI previst a la NIIF 9. En aquest sentit, en el marc del projecte d'implementació de la NIIF 9 que continua desenvolupant-se en les companyies asseguradores, el Grup ha analitzat les diverses alternatives comptables previstes en el marc normatiu (incloent-hi la comptabilitat de cobertures) de manera conjunta amb els principals canvis que introduirà la NIIF 17 «Contractes d'assegurança en la valoració de les provisions tècniques»; tot això, amb l'objectiu final d'evitar asimetries en el compte de resultats i patrimoni del Grup.

Respecte als instruments de renda fixa, les companyies asseguradores no han estimat significativa la pèrdua esperada que, en la primera aplicació de NIIF 9, es registraria en reserves.

(**) L'evolució del saldo d'actius que no compleixen el test SPPI s'explica per venciments produïts a final d'any, així com per l'adequació de la cartera d'instruments financers als fluxos probables del passiu.

18. Actius tangibles

El detall del moviment del saldo d'aquest epígraf és el següent:

MOVIMENTS D'ACTIUS TANGIBLES
(Milions d'euros)

	2020			2019			2018	
	TERRENYS I EDIFICIS	MOBILIARI INSTAL·LACIONS I ALTRES	DRETS D'ÚS*	TERRENYS I EDIFICIS	MOBILIARI INSTAL·LACIONS I ALTRES	DRETS D'ÚS*	TERRENYS I EDIFICIS	MOBILIARI INSTAL·LACIONS I ALTRES
Cost								
Saldo a l'inici de l'exercici	2.594	4.484	1.625	2.615	4.223		2.657	4.044
1a aplicació NIIF 16 (Nota 1)						1.409		
Altes	65	337	123	130	384	120	83	361
Baixes	(5)	(170)	(61)	(13)	(194)	(31)	(35)	(188)
Traspassos **	(141)	22	6	(138)	71	127	(90)	6
SALDO AL TANCAMENT DE L'EXERCICI	2.513	4.673	1.693	2.594	4.484	1.625	2.615	4.223
Amortització acumulada								
Saldo a l'inici de l'exercici	(547)	(3.081)	(130)	(543)	(3.052)		(547)	(3.046)
Altes	(10)	(191)	(134)	(33)	(181)	(132)	(32)	(163)
Baixes	6	134	18	12	158	1	19	137
Traspassos **	28	1		17	(6)	1	17	20
SALDO AL TANCAMENT DE L'EXERCICI	(523)	(3.137)	(246)	(547)	(3.081)	(130)	(543)	(3.052)
Fons de deteriorament								
Saldo a l'inici de l'exercici	(18)	(12)		(19)	(14)		(19)	(13)
Dotacions (Nota 37)				(3)			(1)	
Disponibilitats (Nota 37)	4	1		5	2		2	1
Traspassos **		2		(1)			(1)	(2)
SALDO AL TANCAMENT DE L'EXERCICI	(14)	(9)		(18)	(12)		(19)	(14)
D'ÚS PROPI NET	**1.976**	**1.527**	**1.447**	**2.029**	**1.391**	**1.495**	**2.053**	**1.157**
Cost								
Saldo a l'inici de l'exercici	3.314	104		3.857	106		4.701	105
Altes	13	2		4	6		60	8
Baixes	(239)	(5)		(369)	(5)		(1.064)	(11)
Traspassos **	(108)			(178)	(3)		160	4
SALDO AL TANCAMENT DE L'EXERCICI	2.980	101		3.314	104		3.857	106
Amortització acumulada								
Saldo a l'inici de l'exercici	(192)	(35)		(187)	(32)		(199)	(26)
Altes	(37)	(8)		(41)	(7)		(51)	(11)
Baixes	17	2		23	1		64	5
Traspassos **	3			13	3		(1)	
SALDO AL TANCAMENT DE L'EXERCICI	(209)	(41)		(192)	(35)		(187)	(32)
Fons de deteriorament								
Saldo a l'inici de l'exercici	(824)			(932)			(1.177)	
Dotacions (Nota 37)	(145)			(111)			(249)	
Disponibilitats (Nota 37)	65			66			253	
Traspassos **	23			53			(23)	
Utilitzacions	57			100			264	
SALDO AL TANCAMENT DE L'EXERCICI	(824)			(824)			(932)	
INVERSIONS IMMOBILIÀRIES	**1.947**	**60**		**2.298**	**69**		**2.738**	**74**

(*) Correspon als drets d'ús de terrenys i edificis. En relació amb l'actiu per dret d'ús, a l'epígraf «Altres passius financers - Passius associats a actius per drets d'ús» (vegeu Nota 22.4) es presenta el valor actual dels pagaments futurs d'arrendament durant el període de compliment obligat del contracte.

(**) Incorporen, principalment, el valor dels immobles reclassificats des d'altres epígrafs del balanç: des d'«Ús propi», quan es dona el tancament d'una oficina o des d'«Actius no corrents i grups alienables d'elements que s'han classificat com a mantinguts per a la venda», en el moment en què són posats en règim de lloguer (vegeu Nota 21).

Immobilitzat material d'ús propi

Els actius materials d'ús propi estan assignats a la unitat generadora d'efectiu (UGE) del Negoci Bancari que, al tancament de l'exercici, no presenta indicis de deteriorament (vegeu Nota 19). Així mateix, el Grup fa valoracions periòdiques individualitzades de determinats actius d'ús propi classificats com a «Terrenys i edificis». Al tancament de l'exercici, les valoracions disponibles no són indicatives d'existència de deteriorament en aquests.

A continuació es presenta informació seleccionada amb relació a l'immobilitzat d'ús propi:

ALTRA INFORMACIÓ D'IMMOBILITZAT MATERIAL D'ÚS PROPI
(Milions d'euros)

	31-12-2020
Actius en ús completament amortitzats	2.498
Compromisos d'adquisició d'elements d'actiu tangible*	No significatius
Actius amb restriccions de titularitat	No significatius
Actius coberts per pòlissa d'assegurances	100 %**

(*) Les vendes formalitzades en exercicis anteriors amb contracte d'arrendament operatiu posterior incorporen opcions de compra que el Grup pot exercir al venciment final dels contractes d'arrendament pel valor de mercat de les oficines en aquesta data, i que serà determinat, si escau, per experts independents (vegeu Nota 35).

(**) Algunes de les pòlisses d'assegurança tenen franquícia. CaixaBank és titular d'una pòlissa corporativa subscrita amb un tercer que cobreix els danys materials sobre l'actiu material del Grup.

19. Actius intangibles

19.1. Fons de comerç

El detall dels saldos d'aquest epígraf és el següent:

DETALL DE FONS DE COMERÇ
(Milions d'euros)

	UGE	31-12-2020	31-12-2019	31-12-2018
Adquisició de Banca Cívica	Bancària	2.020	2.020	2.020
Adquisició de Banca Cívica Vida y Pensiones	Assegurances	137	137	137
Adquisició de Cajasol Vida y Pensiones	Assegurances	50	50	50
Adquisició de CajaCanarias Vida y Pensiones	Assegurances	62	62	62
Adquisició de Banca Cívica Gestión de Activos	Bancària	9	9	9
Adquisició del negoci a Espanya de Morgan Stanley	Bancària/Assegurances*	402	402	402
Adquisició de Bankpime	Bancària	40	40	40
Adquisició de VidaCaixa	Assegurances	331	331	331
TOTAL		**3.051**	**3.051**	**3.051**

(*) D'aquest import, 3,7 milions d'euros estan adscrits a la UGE d'Assegurances i la resta, a la UGE Bancària.

19.2. Altres actius intangibles

El detall dels saldos d'aquest epígraf és el següent:

DETALL D'ALTRES ACTIUS INTANGIBLES
(Milions d'euros)

	VIDA ÚTIL	UGE	VIDA ÚTIL RESTANT	31-12-2020	31-12-2019	31-12-2018
Software i altres	4 a 15 anys		1 a 15 anys	784	641	584
Relacions amb clients (Core Deposits) de Barclays Bank	9 anys	Bancària	3 anys	8	10	13
Relacions amb clients (Core Deposits) de Banca Cívica	4 a 9,5 anys	Bancària		0	0	30
Relacions amb clients (Core Deposits) del Banco de Valencia	6,2 anys	Bancària		0	0	1
Cartera d'assegurances de Banca Cívica y Pensiones	10 anys	Assegurances	2,5 anys	13	20	28
Cartera d'assegurances de Cajasol Vida y Pensiones	10 anys	Assegurances	2,5 anys	3	5	6
Cartera d'assegurances de CajaCanarias Vida y Pensiones	10 anys	Assegurances	2,5 anys	2	3	3
Fons clients de Banco de Valencia	10 anys	Assegurances	3 anys	1	1	1
Fons clients de Barclays Bank	10 anys	Assegurances	5,5 anys	12	14	16
Contractes amb clients de Morgan Stanley	11 anys	Bancari/Assegurances		0	0	1
Contractes amb clients de Banca Cívica Gestión de Activos	10 anys		2,5 anys	2	2	3
Contractes amb clients de Barclays Gestión de Activos	9 anys		3 anys	2	3	4
Relacions amb Clients (Core Deposits) de BPI	5,8 anys	Bancària	1,8 anys	12	19	25
Marca BPI		Bancària	Indefinida	20	20	20
Cartera assegurances de vida de BPI Vida	5 a 10 anys	Assegurances	1 a 6 anys	5	8	11
Cartera de clients – Gestió d'actius	10 anys	Bancària	6 anys	10	12	14
Cartera de clients – Mediació d'assegurances	10 anys	Bancària	6 anys	17	20	23
Cartera dipositària	6 anys	Bancària	2 anys	7	10	14
TOTAL				**898**	**788**	**797**

El detall del moviment del saldo d'aquest capítol és el següent:

MOVIMENTS D'ALTRES ACTIUS INTANGIBLES

(Milions d'euros)

	2020		2019		2018	
	SOFTWARE	ALTRES ACTIUS	SOFTWARE	ALTRES ACTIUS	SOFTWARE	ALTRES ACTIUS
Cost brut						
Saldo a l'inici de l'exercici	1.518	375	1.348	637	1.220	677
Alta per combinacions de negocis (Nota 7)						
Altes	255	32	201	31	191	34
Traspassos i altres	19	(37)	(29)	(33)	26	(46)
Baixes per sanejament (Nota 37)	(327)	(34)		(147)		(24)
Resta de baixes	(1)		(2)	(113)	(89)	(4)
SUBTOTAL	1.464	336	1.518	375	1.348	637
Amortització acumulada						
Saldo a l'inici de l'exercici	(891)	(209)	(791)	(396)	(789)	(341)
Alta per combinacions de negocis (Nota 7)	1					
Altes	(125)	(35)	(108)	(44)	(87)	(60)
Traspassos i altres	7	1	7		1	3
Baixes per sanejament (Nota 37)	319	33		124		
Resta de baixes	2		1	107	84	2
SUBTOTAL	(687)	(210)	(891)	(209)	(791)	(396)
Fons de deteriorament						
Saldo a l'inici de l'exercici		(5)		(1)		(12)
Dotacions (Nota 37)				(4)		(5)
Recuperacions (Nota 37)				1		4
Traspassos i altres				(1)		12
Utilitzacions						
SALDO AL TANCAMENT DE L'EXERCICI		(5)		(5)		(1)
TOTAL	**777**	**121**	**627**	**161**	**557**	**240**

Seguidament, es presenta informació seleccionada en relació amb l'altre actiu intangible:

ALTRA INFORMACIÓ D'ALTRES ACTIUS INTANGIBLES

(Milions d'euros)

	31-12-2020
Actius en ús completament amortitzats	563
Compromisos d'adquisició d'elements d'actiu intangible	No significatius
Actius amb restriccions a la titularitat	No significatius

Test de deteriorament de la UGE bancària

A l'efecte d'analitzar el valor recuperable de la UGE del negoci bancari, el Grup fa un exercici periòdic d'assignació dels fons propis del Grup sobre la base dels models interns de capital regulatori, els quals prenen en consideració els riscos assumits per cadascun dels negocis. Aquest import per recuperar de la UGE es compara amb el seu import recuperable per tal de determinar la possible existència de deteriorament.

El valor recuperable es determina partint del valor en ús, el qual s'ha determinat mitjançant un model de descompte dels dividends esperats a mitjà termini obtinguts a partir de la projecció pressupostària en un horitzó temporal de 6 anys. A més, amb caràcter semestral, es fa un exercici d'actualització de les projeccions per incorporar-hi les possibles desviacions al model.

Les projeccions utilitzen hipòtesis basades en les dades macroeconòmiques aplicables a l'activitat del Grup, contrastades mitjançant fonts externes de prestigi reconegut i la informació interna de les mateixes entitats. A continuació, es resumeixen els rangs d'hipòtesis utilitzats, així com els rangs de sensibilitat de contrast:

HIPÒTESIS EMPRADES I ESCENARIS DE SENSIBILITAT UGE BANCÀRIA
(Percentatge)

	31-12-2020	31-12-2019	31-12-2018	RANG DE SENSIBILITAT
Taxa de descompte (després d'impostos)*	8,2 %	7,5 %	9,0 %	[-0,5 %; + 2,5 %]
Taxa de creixement**	1,0 %	1,0 %	2,0 %	[-0,5 %; + 1,0 %]
Marge d'interessos sobre actius totals mitjans (NIM)***	[1,15 % - 1,30 %]	[1,21 % - 1,46 %]	[1,29 % - 1,60 %]	[-0,05 %; +0,05 %]
Cost del risc (CoR)	[0,82 % - 0,39 %]	[0,26 % - 0,36 %]	[0,09 % - 0,33 %]	[-0,1 %; +0,1 %]

(*) Calculada sobre el tipus d'interès del bo alemany a 10 anys, més una prima de risc. La taxa de descompte abans d'impostos a 31 de desembre de 2020, 2019 i 2018 és de l'11,7 %, el 10,8 % i el 12,9 %, respectivament.
(**) Correspon a la taxa de creixement del flux normalitzat, utilitzat per calcular el valor residual.
(***) Marge d'interessos sobre actius totals mitjans.

Al tancament de l'exercici s'ha constatat que les projeccions utilitzades al test anterior i la realitat no haurien afectat les conclusions de l'anàlisi anterior.

Tenint en compte l'excés de valor recuperable actual sobre el valor en llibres, el Grup no considera que cap canvi raonablement possible en algunes de les hipòtesis de forma aïllada pugui implicar que aquest superi el valor recuperable.

Els judicis i les estimacions a partir dels quals s'han determinat les hipòtesis clau són els que el Grup considera més plausibles i que, per tant, millor reflecteixen el valor del negoci bancari.

Test de deteriorament de la UGE assegurances

La metodologia per a l'estimació del valor en ús de la UGE d'assegurances és anàloga a la utilitzada per a la UGE bancària, sense que dels resultats obtinguts s'hagin posat de manifest indicis de deteriorament al tancament de l'exercici.

A continuació, es resumeixen els rangs d'hipòtesis utilitzats, així com els rangs de sensibilitat de contrast:

HIPÒTESIS EMPRADES I ESCENARIS DE SENSIBILITAT UGE ASSEGURANCES
(Percentatge)

	31-12-2020	31-12-2019	31-12-2018	SENSIBILITAT
Taxa de descompte (després d'impostos)	8,81 %	8,68 %	8,57 %	[-0,5 %; +0,5 %]
Taxa de creixement*	1,50 %	2,00 %	2,00 %	[-0,5 %; +0,5 %]

(*) Correspon a la taxa de creixement del flux normalitzat, utilitzat per calcular el valor residual.

20. Altres actius i passius

La composició del saldo d'aquests capítols dels balanços és la següent:

DETALL D'ALTRES ACTIUS I PASSIUS
(Milions d'euros)

	31-12-2020	31-12-2019	31-12-2018
Existències	**75**	**54**	**57**
Resta d'altres actius	**2.144**	**2.928**	**2.119**
Periodificacions*	1.686	1.496	710
Operacions en camí	284	271	435
Dividends de renda variable meritats no cobrats	3	7	23
Altres	171	1.154	951
TOTAL ALTRES ACTIUS	**2.219**	**2.982**	**2.176**
Periodificacions*	1.132	1.143	1.036
Operacions en camí	702	446	1.027
Altres	161	573	576
TOTAL ALTRES PASSIUS	**1995**	**2.162**	**2.639**

(*) Inclou l'import acumulat dels ajustos de cobertures de valor raonable de les partides cobertes que es periodifiquen fins al venciment d'aquestes (vegeu Nota 15).

El detall del moviment del saldo del capítol «Existències» és el següent:

MOVIMENTS D'EXISTÈNCIES
(Milions d'euros)

	2020		2019		2018	
	ACTIUS PROCEDENTS DE REGULARITZACIONS CREDITÍCIES	ALTRES ACTIUS	ACTIUS PROCEDENTS DE REGULARITZACIONS CREDITÍCIES	ALTRES ACTIUS	ACTIUS PROCEDENTS DE REGULARITZACIONS CREDITÍCIES	ALTRES ACTIUS
Cost brut existències						
Saldo a l'inici de l'exercici	53	35	38	43	2.357	54
Més:						
Adquisicions	14	125	3	215	78	245
Traspassos i altres	18		15			7
Menys:						
Vendes	(5)	(129)	(3)	(224)	(2.339)	(256)
Traspassos i altres *				1	(58)	(7)
SALDO AL TANCAMENT DE L'EXERCICI	80	31	53	35	38	43
Fons de deteriorament existències						
Saldo a l'inici de l'exercici	(33)	(1)	(23)	(1)	(1.517)	(17)
Més:						
Dotacions netes (Nota 37)	(2)	0			(6)	(1)
Traspassos i altres		0	(11)		10	17
Menys:						
Utilitzacions			1		1.490	
SALDO AL TANCAMENT DE L'EXERCICI	(35)	(1)	(33)	(1)	(23)	(1)
EXISTÈNCIES	**45**	**30**	**20**	**34**	**15**	**42**

(*) Incorporen, principalment, el valor de les construccions/terrenys reclassificats des d'altres epígrafs del balanç: des d'«Inversions immobiliàries» o «Actius no corrents i grups alienables d'elements que s'han classificat com a mantinguts per a la venda» (vegeu Notes 18 i 21).

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

El detall del moviment del saldo d'aquest epígraf és el següent:

MOVIMENT D'ACTIUS NO CORRENTS EN VENDA

(Milions d'euros)

	2020			2019			2018		
	PROCEDENTS DE REGULARITZACIONS CREDITÍCIES			PROCEDENTS DE REGULARITZACIONS CREDITÍCIES			PROCEDENTS DE REGULARITZACIONS CREDITÍCIES		
	DRETS DE REMATADA (1)	RESTA	ALTRES ACTIUS (2)	DRETS DE REMATADA (1)	RESTA	ALTRES ACTIUS (2)	DRETS DE REMATADA (1)	RESTA	ALTRES ACTIUS (2)
Cost brut									
Saldo a l'inici de l'exercici	183	1.333	314	267	1.033	301	570	9.401	671
Alta per combinacions de negoci	0	0	0						
Altes	33	75	86	128	175	61	167	424	64
Traspassos i d'altres (3)	(83)	205	73	(212)	427	62	(470)	414	27
Baixes de l'exercici	0	(262)	(200)	0	(302)	(110)	0	(9.206)	(461)
SALDO AL TANCAMENT DE	133	1.351	273	183	1.333	314	267	1.033	301
Fons de deteriorament									
Saldo a l'inici de l'exercici	(41)	(390)	(45)	(55)	(280)	(27)	(97)	(4.310)	(166)
Alta per combinacions de negoci	0	0	0	0	0	0	0		0
Dotacions (Nota 39)	0	(159)	(43)	0	(149)	(37)	(3)	(521)	(30)
Recuperacions (Nota 39)	0	87	8	0	45	7	0	211	8
Traspassos i d'altres (4)	6	(70)	1	14	(73)	(1)	45	(213)	148
Utilitzacions	0	74	13	0	67	13	0	4.553	13
SALDO AL TANCAMENT DE	(35)	(458)	(66)	(41)	(390)	(45)	(55)	(280)	(27)
TOTAL	**98**	**893**	**207**	**142**	**943**	**269**	**212**	**753**	**274**

(1) Els drets de rematada es registren inicialment pel valor net pel qual es registrarà l'actiu en el moment en què es produeixi l'adjudicació definitiva.
(2) Inclou principalment: participacions reclassificades a actiu no corrent en venda, actius procedents de la finalització de contractes d'arrendament operatiu i oficines tancades.
(3) Corresponen principalment a la reclassificació del Dret de Rematada a «Altres actius procedents de regularitzacions creditícies» o a «Inversions Immobiliàries», en el moment en què un immoble es posa en règim de lloguer (vegeu Nota 18).
(4) Inclouen les provisions constituïdes per a la cobertura del risc d'insolvència d'operacions creditícies de CaixaBank, cancel·lades mitjançant l'adquisició d'actius immobiliaris per part de BuildingCenter.

A continuació, es detallen els actius procedents de regularitzacions creditícies sense considerar el seu fons de deteriorament, segons la seva antiguitat, determinada a partir de la data d'adjudicació:

ANTIGUITAT ACTIUS

(Milions d'euros)

	31-12-2020		31-12-2019		31-12-2018	
	Nre. D'ACTIUS	IMPORT BRUT	Nre. D'ACTIUS	IMPORT BRUT	Nre. D'ACTIUS	IMPORT BRUT
Fins a 1 any	1.519	157	3.015	318	5.794	619
Entre 1 i 2 anys	3.266	320	4.935	514	3.040	291
Entre 2 i 5 anys	5.850	591	4.319	398	2.859	244
Més de 5 anys	4.917	416	3.427	286	1.845	146
TOTAL	**15.552**	**1.484**	**15.696**	**1.516**	**13.538**	**1.300**

22. Passius financers

El detall dels saldos d'aquest epígraf és el següent:

DETALL DE PASSIUS FINANCERS A COST AMORTITZAT - 31-12-2020
(Milions d'euros)

		AJUSTOS PER VALORACIÓ				
	SALDO BRUT	INTERESSOS MERITATS	MICROCOBERTURES	COSTOS TRANSACCIÓ	PRIMES I DESCOMPTES	SALDO EN BALANÇ
Dipòsits	**301.001**	**(160)**				**300.523**
Bancs centrals	50.377	(287)				50.090
Entitats de crèdit	5.268	(2)				5.266
Clientela	245.356	129		(12)	(306)	245.167
Valors representatius de deute emesos	**35.542**	**420**		**(8)**	**(141)**	**35.813**
Altres passius financers	**6.067**					**6.067**
TOTAL	**342.610**	**260**	**0**	**(20)**	**(447)**	**342.403**

DETALL DE PASSIUS FINANCERS A COST AMORTITZAT - 31-12-2019
(Milions d'euros)

		AJUSTOS PER VALORACIÓ				
	SALDO BRUT	INTERESSOS MERITATS	MICROCOBERTURES	COSTOS TRANSACCIÓ	PRIMES I DESCOMPTES	SALDO EN BALANÇ
Dipòsits	**242.012**	**115**	**0**	**(14)**	**(378)**	**241.735**
Bancs centrals	14.463	(45)				14.418
Entitats de crèdit	6.230	8	0	0	0	6.238
Clientela	221.319	152	0	(14)	(378)	221.079
Valors representatius de deute emesos	**33.382**	**404**	**0**	**(10)**	**(128)**	**33.648**
Altres passius financers	**8.592**					**8.592**
TOTAL	**283.986**	**519**	**0**	**(24)**	**(506)**	**283.975**

DETALL DE PASSIUS FINANCERS A COST AMORTITZAT – 31-12-2018
(Milions d'euros)

		AJUSTOS PER VALORACIÓ				
	SALDO BRUT	INTERESSOS MERITATS	MICROCOBERTURES	COSTOS TRANSACCIÓ	PRIMES I DESCOMPTES	SALDO EN BALANÇ
Dipòsits	**248.168**	**(53)**	**0**	**(15)**	**(460)**	**247.640**
Bancs centrals	29.680	(274)				29.406
Entitats de crèdit	8.023	11				8.034
Clientela	210.465	210		(15)	(460)	210.200
Valors representatius de deute emesos	**28.911**	**418**	**6**	**(10)**	**(81)**	29.244
Altres passius financers	**5.576**					5.576
TOTAL	**282.655**	**365**	**6**	**(25)**	**(541)**	**282.460**

22.1. Dipòsits d'entitats de crèdit

El detall dels saldos bruts d'aquest epígraf és el següent:

DETALL DE DIPÒSITS D'ENTITATS DE CRÈDIT

(Milions d'euros)

	31-12-2020	31-12-2019	31-12-2018
A la vista	**1.138**	**1.272**	**1.445**
Comptes mútues	7	2	
Altres comptes	1.131	1.270	1.445
A termini o amb preavís	**4.130**	**4.958**	**6.578**
Comptes a termini	3.371	4.039	4.182
Passius financers híbrids	0	1	3
Cessió temporal d'actius	759	918	2.393
TOTAL	**5.268**	**6.230**	**8.023**

22.2. Dipòsits a la clientela

El detall dels saldos bruts d'aquest epígraf és el següent:

DETALL DE DIPÒSITS DE LA CLIENTELA

(Milions d'euros)

	31-12-2020	31-12-2019	31-12-2018
Per naturalesa	**245.356**	**221.319**	**210.465**
Comptes corrents i altres comptes a la vista	143.020	123.410	113.062
Comptes d'estalvi	77.305	66.143	61.193
Dipòsits a termini	22.729	29.632	31.945
Passius financers híbrids	298	655	1.039
Cessions temporals	2004	1.479	3.226
Per sectors	**245.356**	**221.319**	**210.465**
Administracions públiques	13.136	11.030	11.211
Sector privat	232.220	210.289	199.254

22.3. Valors representatius de deute emesos

El detall dels saldos bruts d'aquest epígraf és el següent:

DETALL DE VALORS REPRESENTATIUS DE DEUTE EMESOS

(Milions d'euros)

	31-12-2020	31-12-2019	31-12-2018
Cèdules hipotecàries	14.497	15.539	16.573
Bons simples *	11.729	8.734	4.393
Bons de titulització	1.077	1.387	1.820
Notes estructurades	1.436	1.619	696
Pagarés	653	703	29
Participacions preferents	3.000	2.250	2.250
Deute subordinat	3.150	3.150	3.150
TOTAL	**35.542**	**33.382**	**28.911**

(*) Inclou bons simples o ordinaris i bons simples o ordinaris no preferents

El detall del moviment dels saldos de cadascuna de les tipologies de valors emesos és el següent:

MOVIMENTS DE VALORS REPRESENTATIUS DE DEUTE EMESOS
(Milions d'euros)

	CÈDULES HIPOTECÀRIES	CÈDULES TERRITORIALS	BONS SIMPLES	BONS DE TITULITZACIÓ	NOTES ESTRUC-TURADES	DEUTE SUBORDINAT	PARTICIPACIONS PREFERENTS
Saldo brut							
Saldo a l'inici de l'exercici 2018	53.920	7.400	4.023	38.871	554	5.361	1.000
Emissions	7.423	2.300	2.000	4.819	318	1.000	1.250
Amortitzacions	(4.800)	(3.800)	(1.339)	(6.095)	(131)	(2.902)	
Diferències de canvi i altres							
SALDO AL TANCAMENT DE L'EXERCICI 2018	56.543	5.900	4.684	37.595	741	3.459	2.250
Valors recomprats							
Saldo a l'inici de l'exercici 2018	(36.365)	(7.350)	(946)	(36.428)	(106)	(363)	
Recompres	(4.858)	(2.300)		(4.819)	(32)		
Amortitzacions i d'altres	1.253	3.750	655	5.472	93	54	
SALDO AL TANCAMENT DE L'EXERCICI 2018	(39.970)	(5.900)	(291)	(35.775)	(45)	(309)	
SALDO NET AL TANCAMENT DE L'EXERCICI 2018	**16.573**		**4.393**	**1.820**	**696**	**3.150**	**2.250**
Saldo brut							
Saldo a l'inici de l'exercici 2019	56.543	5.900	4.684	37.595	741	3.459	2.250
Emissions	2.415		4.382	4.032	1.092		275
Amortitzacions	(4.700)		(295)	(9.720)	(51)		
Diferències de canvi i altres	2						
SALDO AL TANCAMENT DE L'EXERCICI 2019	54.260	5.900	8.771	31.907	1.782	3.459	2.525
Valors recomprats							
Saldo a l'inici de l'exercici 2019	(39.970)	(5.900)	(291)	(35.775)	(45)	(309)	
Recompres				(3.308)			(275)
Amortitzacions i d'altres	1.249		254	8.563	(118)		
SALDO AL TANCAMENT DE L'EXERCICI 2019	(38.721)	(5.900)	(37)	(30.520)	(163)	(309)	(275)
SALDO NET AL TANCAMENT DE L'EXERCICI 2019	**15.539**		**8.734**	**1.387**	**1.619**	**3.150**	**2.250**
Saldo brut							
Saldo a l'inici de l'exercici 2020	54.260	5.900	8.771	31.907	1.782	3.459	2.525
Emissions			3.000	425			750
Amortitzacions	(1.244)	(1.500)	(40)	(14)	(193)		
Diferències de canvi i altres							
SALDO AL TANCAMENT DE L'EXERCICI 2020	53.016	4.400	11.731	32.318	1.589	3.459	3.275
Valors recomprats							
Saldo a l'inici de l'exercici 2020	(38.721)	(5.900)	(41)	(30.520)	(163)	(309)	(275)
Recompres							
Amortitzacions i d'altres	202	1.500	39	(721)	10		
SALDO AL TANCAMENT DE L'EXERCICI 2020	(38.519)	(4.400)	(2)	(31.241)	(153)	(309)	(275)
SALDO NET AL TANCAMENT DE L'EXERCICI 2020	**14.497**		**11.729**	**1.077**	**1.436**	**3.150**	**3.000**

El detall de les emissions de participacions preferents es presenta a continuació:

DETALL D'EMISSIONS DE PARTICIPACIONS PREFERENTS
(Milions d'euros)

		IMPORT	TIPUS D'INTERÈS	IMPORT PENDENT D'AMORTITZACIÓ		
DATA D'EMISSIÓ	VENCIMENT	NOMINAL	NOMINAL	31-12-2020	31-12-2019	31-12-2018
Juny 2017*	Perpetu	1.000	6,75 %	1.000	1.000	1.000
Març 2018*	Perpetu	1.250	5,25 %	1.250	1.250	1.250
Setembre 2019	Perpetu	275	6,50 %	275	275	
Octubre 2020 *	Perpetu	750	5,88 %	750		
PARTICIPACIONS PREFERENTS				3.275	2.525	2.250
Valors propis comprats				(275)	(275)	
TOTAL				**3.000**	**2.250**	**2.250**

(*) En el cas de les participacions preferents, que són perpètues, tot i que es poden amortitzar en certes circumstàncies a opció de CaixaBank i, en qualsevol cas, es convertiran en accions ordinàries de nova emissió de l'entitat si CaixaBank o el Grup CaixaBank presenten una ràtio de capital de nivell 1 ordinari (*Common Equity Tier 1 ratio* o CET1), calculada d'acord amb el Reglament Europeu 575/2013, de 26 de juny, del Parlament Europeu i del Consell, sobre els requisits prudencials de les entitats de crèdit i les empreses d'inversió («CRR»), inferior al 5,125 %. El preu de conversió de les participacions preferents serà el més alt entre i) la mitjana dels preus mitjans ponderats per volum diaris de l'acció de CaixaBank corresponent als cinc dies de cotització anteriors al dia en què s'anuncií que s'ha produït el supòsit de conversió corresponent, ii) el *Floor Price* corresponent (1,209 € per a l'emissió feta l'octubre del 2020, 2,583 € per a l'emissió feta el març del 2018 i 2,803 € per a l'emissió feta el juny del 2017) i iii) el valor nominal de l'acció de CaixaBank en el moment de la conversió.

El detall de les emissions de deute subordinat es presenta a continuació:

DETALL D'EMISSIONS DE DEUTE SUBORDINAT
(Milions d'euros)

				IMPORT PENDENT D'AMORTITZACIÓ		
DATA D'EMISSIÓ	VENCIMENT	IMPORT NOMINAL	TIPUS D'INTERÈS NOMINAL	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
DEUTE SUBORDINAT				3.150	3.150	3.150
Valors propis comprats						
TOTAL				**3.150**	**3.150**	**3.150**

22.4. Altres passius financers

La composició del saldo d'aquest epígraf dels balanços és la següent:

DETALL D'ALTRES PASSIUS FINANCERS
(Milions d'euros)

	31-12-2020	31-12-2019	31-12-2018
Obligacions per pagar	1.215	1.475	1.970
Fiances rebudes	24	1.491	52
Cambres de compensació	1.169	1.308	906
Comptes de recaptació	1.271	1.195	1.262
Comptes especials	426	683	475
Passius associats a actius per drets d'ús (Nota 18)	1.468	1.509	
Altres conceptes	494	931	911
TOTAL	**6.067**	**8.592**	**5.576**

A l'epígraf «Altres passius financers – Passius associats a actius per drets d'ús» (vegeu Nota 18) es presenta el valor actual dels pagaments futurs d'arrendament durant el període de compliment obligat del contracte. El moviment corresponent a l'exercici és el següent:

PAGAMENTS FUTURS DE CONTRACTES D'ARRENDAMENT OPERATIU
(Milions d'euros)

	01-01-2019*	ALTA NETA	ACTUALITZA-CIÓ FINANCERA	PAGAMENTS	31-12-2019	ALTA NETA	ACTUALITZA-CIÓ FINANCERA	PAGAMENTS	31-12-2020
Vinculats al contracte de venda i arrendament posterior Soinmob Inmobiliaria	**591**	29	10	(40)	**590**	12	11	(60)	**553**
Vinculats a altres arrendaments operatius	**818**	209	10	(118)	**919**	66	8	(78)	**915**
TOTAL	**1.409**	**238**	**20**	**(158)**	**1.509**	**78**	**19**	**(138)**	**1.468**
Tipus de descompte aplicat (segons el termini)**									
Espanya	[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

(*) Vegeu Nota 1.4
(**) La diferència en el tipus de descompte aplicat per als negocis d'Espanya i Portugal s'explica, fonamentalment, pel termini dels contractes d'arrendament en cadascun d'ells

23. Provisions

El detall del moviment del saldo d'aquest epígraf és el següent:

MOVIMENT DE PROVISIONS
(Milions d'euros)

	PENSIONS I ALTRES OBLIGACIONS DE PRESTACIONS DEFINIDES POSTOCUPACIÓ	ALTRES RETRIBUCIONS ALS EMPLEATS A LLARG TERMINI	QÜESTIONS PROCESSALS I LITIGIS PER IMPOSTOS PENDENTS		COMPROMISOS I GARANTIES CONCEDITS		RESTA DE PROVISIONS
			CONTINGÈNCIES LEGALS	PROVISIONS PER A IMPOSTOS	RISCOS CONTINGENTS	COMPROMISOS CONTINGENTS	
SALDO A 31-12-2017	**598**	**1.223**	**504**	**299**	**307**	**50**	**510**
1a aplicació NIIF 9 (Nota 1.4)					6	4	(2)
Amb càrrec al compte de pèrdues i guanys	4	80	54	29	(2)	(10)	292
Dotació		89	174	30	70	93	325
Reversió		(11)	(120)	(1)	(72)	(103)	(33)
Despeses de personal	4	2					
(Guanys) / Pèrdues actuarials	(108)						
Utilització de fons	(23)	(231)	(128)	(42)			(310)
Traspassos i altres	(13)		(1)	(1)			(10)
SALDO A 31-12-2018	**458**	**1.072**	**429**	**285**	**311**	**44**	**480**
Amb càrrec al compte de pèrdues i guanys	2	979	115	20	(69)	18	102
Dotació			148	25	76	81	207
Reversió			(33)	(5)	(145)	(63)	(105)
Despeses de personal	2	979					
(Guanys) / Pèrdues actuarials	109						
Utilització de fons	(27)	(324)	(165)	(43)			(132)
Traspassos i altres	(21)	(17)	15	20	(84)		47
SALDO A 31-12-2019	**521**	**1.710**	**394**	**282**	**158**	**62**	**497**
Amb càrrec al compte de pèrdues i guanys		138	81	(19)	(30)	(2)	55
Dotació		146	117	20	2	67	115
Reversió		(10)	(36)	(39)	(32)	(69)	(60)
Cost/Ingrés per interessos		2					
Despeses de personal							
(Guanys) / Pèrdues actuarials	133						
Utilització de fons	(24)	(423)	(145)	(46)			(113)
Traspassos i altres	(50)	(27)	2	7	6	(1)	29
SALDO A 31-12-2020	**580**	**1.398**	**332**	**224**	**134**	**59**	**468**

23.1. Pensions i altres obligacions definides postocupació

Fons per a pensions i obligacions similars – Plans postocupació de prestació definida

Els compromisos per retribucions postocupació de prestació definida del Grup tenen la naturalesa següent:

- Part dels compromisos amb empleats i exempleats de CaixaBank estan coberts mitjançant contractes d'assegurances amb entitats asseguradores pertanyents o no al Grup, la majoria procedents de processos de fusió. En aquests casos, el prenedor de les pòlisses d'assegurances és CaixaBank i la seva gestió i l'assumpció dels seus riscos es duen a terme a través de cadascuna de les entitats asseguradores.
- La resta dels compromisos atribuïts als negocis a Espanya estan instrumentats a través del Pla de Pensions d'Ocupació de CaixaBank, que preveu diferents subplans. Aquests subplans queden integrats en dos Fons de Pensions; el fons Pensiones Caixa 30, Fondo de Pensiones és el que té més partícips i beneficiaris. Els Fons de Pensions mantenen assegurats els seus compromisos de prestació definida mitjançant diferents contractes d'assegurança, el prenedor dels quals és la mateixa Comissió de Control del Pla de Pensions, la major part amb VidaCaixa. CaixaBank no controla els Fons de Pensions en els quals queden integrats aquests subplans, per bé que té representació minoritària en les Comissions de Control establertes en cadascun d'ells.
- En trobar-se la majoria dels compromisos de prestació definida coberts a través dels Fons de Pensions o mitjançant pòlisses d'assegurança contractades directament per CaixaBank, amb l'objectiu que les prestacions a pagar als beneficiaris siguin equivalents a les prestacions assegurades en les pòlisses contractades, el Grup no s'exposa a volatilitats i moviments inusuals de mercat. En els diferents tancaments, el valor raonable de les pòlisses contractades directament amb VidaCaixa o altres entitats, i el dels actius dels Fons de Pensions (principalment cobert mitjançant pòlisses d'assegurança), es calcula amb una metodologia de valoració homogènia, tal com estableix la norma comptable.

  Si una pòlissa d'assegurances és un actiu afecte al Pla de Pensions d'Ocupació de CaixaBank, i els seus fluxos es corresponen exactament tant en l'import com en el calendari de pagaments amb les prestacions pagadores dins el pla, llavors es considera que el valor raonable d'aquestes pòlisses d'assegurança és igual al valor actual de les obligacions de pagament connexes. Només hi haurà un passiu net per prestació definida quan CaixaBank o el Fons de Pensions mantinguin no assegurats determinats compromisos, per exemple, cues de longevitat per a les quals les asseguradores no hagin pogut trobar instruments financers amb una durada suficientment llarga que repliquin els pagaments garantits. En cas contrari es produiria un actiu com a posició neta.

  Mentre les pòlisses d'assegurança contractades amb asseguradores fora del Grup i el valor dels actius mantinguts a través dels Fons de Pensions es presenten de forma neta en el balanç de situació en tractar-se d'actius elegibles afectes al pla i els quals serviran per liquidar les obligacions assumides, el valor raonable de la resta de pòlisses contractades directament per CaixaBank amb VidaCaixa s'elimina en el procés de consolidació, i queden integrades les inversions financeres de VidaCaixa afectes a les pòlisses en els diferents epígrafs del balanç consolidat.
- Al seu torn, BPI té la totalitat dels compromisos externalitzats en el «Fundo de Pensoes Banco BPI» i presenta el valor actual de les obligacions netes del valor raonable dels actius del pla.

El detall del moviment del saldo d'aquest epígraf és el següent:

MOVIMENTS DE FONS PER A PENSIONS I OBLIGACIONS SIMILARS

(Milions d'euros)

	OBLIGACIONS PER PRESTACIÓ DEFINIDA (A)			VALOR RAONABLE DELS ACTIUS AFECTES (B)			ALTRES ACTIUS (C)			ACTIU/(PASSIU) NET PER COMPROMISOS A LLARG TERMINI (A+B+C)		
	2020	2019	2018	2020	2019	2018	2020	2019	2018	2020	2019	2018
BALANÇ A L'INICI	(3.990)	(3.673)	(3.759)	3.479	3.230	3.168	(10)	(15)	(7)	(521)	(458)	(598)
(Cost) ingrés dels interessos	(40)	(53)	(63)	40	51	59					(2)	(4)
COMPONENTS DEL COST EN LA PRESTACIÓ DEFINIDA RECONEGUT EN PÈRDUES I GUANYS	(40)	(53)	(63)	40	51	59					(2)	(4)
Guanys/(Pèrdues) actuarials per hipòtesis demogràfiques	(122)	(24)	51	23	179	48				(99)	155	99
Guanys/(Pèrdues) actuarials per hipòtesis financeres	(114)	(356)	(7)	80	92	16				(34)	(264)	9
COMPONENTS DEL COST EN LA PRESTACIÓ DEFINIDA RECONEGUT EN EL PATRIMONI NET	(236)	(380)	44	103	271	64				(133)	(109)	108
Aportacions al Pla				20	21	14				20	21	14
Pagaments del Pla	181	189	169	(157)	(162)	(146)				24	27	23
Liquidacions	37	2	2	(19)	(2)	(2)				18		
Transaccions	(64)	(75)	(66)	62	70	73	14	5	(8)	12		(1)
ALTRES	154	116	105	(94)	(73)	(61)	14	5	(8)	74	48	36
BALANÇ AL TANCAMENT	**(4.112)**	**(3.990)**	**(3.673)**	**3.528**	**3.479**	**3.230**	**4**	**(10)**	**(15)**	**(580)**	**(521)**	**(458)**
Dels quals: Compromisos causats	(3.387)	(3.286)	(3.068)									
Dels quals: Compromisos no causats	(725)	(704)	(605)									
Dels quals: inversions en actius immobiliaris				392	390	319						
Dels quals: inversions en instruments de patrimoni				235	215	187						
Dels quals: inversions en instruments de deute				1.134	1.139	1.017						
Dels quals: instrumentalitzats mitjançant pòlisses d'assegurança				1.695	1.659	1.568						
Dels quals: inversions en resta d'actius				73	76	139						

El valor actual de les obligacions de prestació definida s'ha determinat aplicant els criteris següents:

- S'ha utilitzat com a mètode de meritació el «mètode de la unitat de crèdit projectada», que considera cada any de servei com a generador d'una unitat addicional de dret a les prestacions i valora cada unitat de forma separada.
- L'edat estimada de jubilació per a cada empleat és la primera edat possible a què té dret a jubilar-se o la pactada en els acords, si escau.
- Les hipòtesis actuarials i financeres utilitzades en la valoració són inesbiaixades i compatibles entre si.

Les hipòtesis utilitzades en els càlculs referents als negocis a Espanya són les següents:

HIPÒTESIS ACTUARIALS I FINANCERES A ESPANYA

	31-12-2020	31-12-2019	31-12-2018
Tipus de descompte prestacions postocupació (1)	0,39 %	0,98 %	1,64 %
Tipus de descompte prestacions a llarg termini (1)	-0,26 %	-0,02 %	0,05 %
Taules de mortalitat	PERM-F/2000 - P	PERM-F/2000 - P	PERM-F/2000 - P
Taxa anual de revisió de pensions (2)	0 % - 2 %	0 % - 2 %	0 % - 2 %
IPC anual acumulatiu (3)	1,81 %	1,90 %	1,2 % 2018; 1,8 % 2019 i següents
Taxa de creixement dels salaris (4)	0 % 2021; 0,75 % 2022; 1 % 2023; IPC+0,5 % 2024 i següents	IPC + 0,5 %	1,25 % 2018 IPC + 0,5 % 2019 i següents

(1) Utilització d'una corba de tipus construïda a partir de bons corporatius d'alta qualitat creditícia, de la mateixa moneda i termini que els compromisos assumits. Tipus informat partint de termini mitjà ponderat d'aquests compromisos.

(2) Depenent de cada compromís.

(3) Utilització de la corba d'inflació cupó zero espanyola. Tipus informat partint de termini mitjà ponderat dels compromisos.

(4) A 31 de desembre de 2020, es recullen taxes pactades per al període 2020 a 2023 en el nou Conveni Col·lectiu de Caixes i Entitats d'Estalvi.

Les hipòtesis utilitzades en els càlculs referents als negocis de BPI a Portugal són les següents:

HIPÒTESIS ACTUARIALS I FINANCERES A PORTUGAL

	31-12-2020	31-12-2019	31-12-2018
Tipus de descompte (1)	1,01 %	1,34 %	1,97 %
Taules de mortalitat homes	TV 88/90	TV 88/90	TV 88/90
Taules de mortalitat dones	TV 88/90 – 3 anys	TV 88/90 – 3 anys	TV 88/90 – 3 anys
Taxa anual de revisió de pensions	0,40 %	0,40 %	0,50 %
Taxa de creixement dels salaris	[0,9 - 1,9] %	[0,9 - 1,9] %	[1 - 2] %

(1) Tipus resultant de la utilització d'una corba de tipus construïda a partir de bons corporatius d'alta qualitat creditícia, de la mateixa moneda i termini que els compromisos assumits.

Les valoracions actuarials dels compromisos per pensions atribuïts als negocis d'Espanya i Portugal les fan actuaris qualificats i independents del Grup.

A més, de cara a preservar la governança de la valoració i de la gestió dels riscos inherents a l'assumpció en aquests compromisos, CaixaBank té establert un marc d'actuació en què el Comitè ALCO gestiona les propostes de cobertures d'aquests riscos i el Comitè Global del Risc aprova qualsevol canvi en els criteris de valoració dels passius que reflecteixen aquests compromisos per als negocis d'Espanya.

A continuació, es presenta una anàlisi de sensibilitat del valor de les obligacions sobre les principals hipòtesis utilitzades en la valoració actuarial. Per determinar aquesta sensibilitat s'ha procedit a replicar el càlcul del valor de les obligacions modificant la variable en qüestió i s'han mantingut constants la resta de les hipòtesis actuarials i financeres. Una limitació d'aquest mètode és que és improbable que el canvi d'una variable es produeixi de manera aïllada, atès que algunes de les variables podrien estar correlacionades:

ANÀLISI DE SENSIBILITAT DE LES OBLIGACIONS
(Milions d'euros)

	ESPANYA		PORTUGAL	
	+50 pb	-50 pb	+50 pb	-50 pb
Taxa de descompte	(30)	33	(158)	180
Taxa anual de revisió de pensions	8	(7)	238	(209)

L'estimació del valor raonable dels contractes d'assegurances vinculats a pensions contractades directament per CaixaBank amb VidaCaixa o altres entitats i del valor dels actius dels Fons de Pensions (principalment també pòlisses d'assegurança) considera el valor dels pagaments futurs assegurats descomptats a la mateixa corba de tipus utilitzada per a les obligacions, per la qual cosa, en estar casats els fluxos previstos de pagaments amb els que es derivaran de les pòlisses, els possibles canvis raonables al tancament de l'exercici en la taxa de descompte tindrien un efecte similar en el valor de les obligacions brutes del Grup i en el valor raonable dels contractes d'assegurances vinculats a pensions i el valor raonable dels actius mantinguts a través de Fons de Pensions.

De forma consistent amb el que s'ha esmentat a la nota 2.12, el càlcul de la sensibilitat de les obligacions s'ha fet únicament quan CaixaBank o el fons de pensions no mantenen assegurats determinats compromisos, com ara certes cues de longevitat esmentades anteriorment per al negoci d'Espanya.

Seguidament, s'indica l'estimació del pagament de les prestacions previst per als pròxims 10 anys:

PAGAMENTS PREVISTOS PER COMPROMISOS
(Milions d'euros)

	2021	2022	2023	2024	2025	2026-2030
Espanya *	27	26	26	26	26	124
Portugal	59	61	63	64	64	325

(*) Excloses les prestacions assegurades que VidaCaixa ha de pagar directament als fons de pensions.

23.2. Provisions per a altres retribucions als empleats

El Grup manté fons per a la cobertura dels compromisos dels seus programes de desvinculació, tant en matèria de salaris com d'altres càrregues socials, des del moment de la seva desvinculació fins a assolir l'edat establerta en els acords. També hi ha constituïts fons per cobrir premis d'antiguitat i altres compromisos amb el personal actiu. Seguidament, es detallen els principals programes sobre els quals es mantenen fons:

PROGRAMES DE DESVINCULACIONS

(Milions d'euros)

		NOMBRE DE PERSONES	
	EXERCICI DE REGISTRE	ADHERIDES	DOTACIÓ INICIAL
Acord laboral 17-07-2014	2014	434	182
Acord laboral de reestructuració personal Barclays Bank 2015	2015	968	187
Acord laboral 29-06-2015 (reorganització territorial de la plantilla)	2015	700	284
Pla de desvinculacions voluntàries incentivades 16-04-2016	2016	371	160
Acord laboral 29-07-2016	2016	401	121
Pla de desvinculacions voluntàries incentivades 10-01-2017	2017	350	152
Acord laboral 27-04-2017 – BPI	2017	613	107
Acord laboral 28-04-2017 – Desvinculacions 2017	2017	630	311
Acord laboral 28-04-2017 – Desvinculacions 2018	2018	151	67
Acord laboral 08-05-2019	2019	2.023	978
Acord laboral 31-01-2020 - Desvinculacions 2020	2020	226	109

El detall del moviment del saldo d'aquest epígraf és el següent:

CONCILIACIÓ DE SALDOS D'ALTRES RETRIBUCIONS ALS EMPLEATS A LLARG TERMINI

(Milions d'euros)

	(ACTIU)/PASSIU NET PER PRESTACIÓ DEFINIDA		
	2020	2019	2018
BALANÇ A L'INICI	1.710	1.072	1.223
Inclòs en pèrdues i guanys			
Cost dels serveis de l'exercici corrent	4	2	5
Cost per serveis passats	98	978	78
Cost (ingrés) net dels interessos	2	1	2
Revaloracions (Guanys)/Pèrdues	34	(2)	(5)
COMPONENTS DEL COST DE LA PRESTACIÓ DEFINIDA RECONEGUT EN PÈRDUES I GUANYS	138	979	80
Altres			
Pagaments del Pla	(423)	(324)	(231)
Transaccions	(27)	(17)	
TOTAL ALTRES	(450)	(341)	(231)
BALANÇ AL TANCAMENT	**1.398**	**1.710**	**1.072**
Dels quals: Amb el personal prejubilat	299	449	633
Dels quals: Indemnitzacions per cessament	753	962	229
Dels quals: Garanties complementàries i convenis especials	238	181	91
Dels quals: Premis d'antiguitat i altres compromisos	61	60	59
Dels quals: Altres compromisos procedents de Barclays Bank	47	58	60

23.3. Provisions per a qüestions processals i litigis per impostos pendents

La litigiositat en matèria de productes bancaris i financers és objecte de seguiment i control exhaustiu per identificar els riscos que puguin comportar una sortida de recursos de l'entitat, fer les dotacions oportunes i adoptar les mesures corresponents en termes d'adaptació i millora dels procediments, productes i serveis. El 2020 ha estat marcat per uns fluxos molt irregulars, condicionats per l'efecte que la crisi sanitària i l'estat d'alarma van ocasionar també en el funcionament normal de l'Administració de Justícia.

El caràcter dinàmic de la litigiositat i l'elevada disparitat de criteris judicials promou sovint canvis d'escenaris, però el Grup té establerts mecanismes de seguiment per controlar l'evolució de les reclamacions, demandes i diferents sensibilitats judicials sobre les matèries litigioses que permeten identificar, definir i estimar els riscos de conformitat amb la millor informació disponible en cada moment.

En matèria de litigis per condicions generals, generalment vinculades a la concessió de préstecs hipotecaris a consumidors (p. ex., clàusules terra, despeses hipotecàries, venciment anticipat, etc.), es mantenen les provisions necessàries i el Grup manté un diàleg constant amb clients per explorar acords cas per cas. Així mateix, CaixaBank lidera l'adhesió a sistemes de resolució extrajudicial de controvèrsies promoguts per determinats òrgans judicials que resolen aquestes matèries –a Barcelona, Palència, Valladolid o Pamplona– per tal de potenciar solucions amistoses que evitin mantenir litigis amb clients i ajudin a alleujar la càrrega judicial. S'inclou a continuació un apartat específic sobre l'IRPH.

De la mateixa manera, CaixaBank té adaptades les seves provisions al risc de demandes en curs derivades de reclamacions de quantitat per pagaments a compte en la compra d'habitatge sobre plànol, productes bancaris, financers i d'inversió, preu excessiu i anormal dels tipus d'interès (vegeu l'apartat específic, a continuació), dret a l'honor o declaracions de responsabilitat civil subsidiària originada per eventuals conductes de persones amb vinculació laboral.

Finalment, s'adopta un criteri de prudència en la constitució de provisions per eventuals procediments administratius sancionadors, als quals es dona cobertura de conformitat amb els criteris econòmics que plantegi l'administració concreta del procediment, sens perjudici d'exercir plenament el dret de defensa a les instàncies pertinents per tal de disminuir o anul·lar la potencial sanció.

A continuació, es detalla el contingut dels apartats principals d'aquest epígraf, el calendari esperat de sortides de recursos econòmics del qual, en cas que es produeixi, és incert.

Índex de referència de préstecs hipotecaris (IRPH)

En relació amb el tipus de referència oficial per a les hipoteques a Espanya denominat IRPH, la sentència feta pública pel Tribunal de Justícia de la Unió Europea (TJUE) el 3 de març de 2020 i el conjunt de sentències emeses per la Sala Primera del Tribunal Suprem (TS) el 6 i 12 novembre de 2020 aporten claredat a l'enjudiciament de les demandes que qüestionin la manca de transparència en la comercialització de préstecs hipotecaris que incloguin aquest índex.

La conclusió jurídica principal del marc judicial actual, i sens perjudici de la seva eventual evolució, és la validesa dels préstecs hipotecaris que incloguin aquest índex.

Per una banda, en aquells préstecs hipotecaris en què l'IRPH s'hi hagi inclòs en el context de convenis públics per facilitar l'accés a habitatges de protecció oficial (VPO), el TS entén que va haver-hi transparència en la contractació; els elements principals relatius al càlcul de l'interès variable fixat en el contracte resultaven fàcilment assequibles, el consumidor es va adherir a un règim de finançament establert i regulat en una norma reglamentària, revisada periòdicament per successius consells de ministres, la clàusula feia referència expressa a aquesta normativa i a aquests acords i tant aquella com aquests gaudeixen de la publicitat derivada de la seva publicació al BOE.

En aquells casos no inclosos en el supòsit anterior, s'haurà d'examinar cas per cas la informació precontractual i contractual que es va subministrar als consumidors dels préstecs hipotecaris que incloguin aquest índex per determinar si estan afligits o no de manca de transparència, atès que no existeixen mitjans taxats per provar la transparència material. En qualsevol cas, el rellevant és que l'eventual declaració de manca de transparència requereix, per al TS, conforme a doctrina reiterada del TJUE, fer consecutivament un judici d'abusivitat i aquesta abusivitat -per existència de mala fe i desequilibri important- no té lloc en aquests casos. Segons el parer del TS, per un banda la bona fe no es vulnera quan s'ofereix un índex oficial, recomanat pel Banc d'Espanya des de finals de 1993 com un dels tipus que es podien utilitzar per a les operacions de crèdit hipotecari i que el Govern central i diversos governs autonòmics, a través de diverses disposicions reglamentàries, tenien establert l'índex IRPH com a referència per al finançament (obtenció de préstecs) de l'adquisició d'habitatges de protecció oficial –VPO–. D'altra banda, tampoc no existeix desequilibri

important en el moment de contractar, ja que resulta irrellevant l'evolució posterior i no es pot obviar que, hipotèticament, si se substitueix l'IRPH Caixes o Bancs per l'índex que el TJUE proposa com a substitutiu en cas d'abusivitat i manca de pacte, s'aplicaria com a índex supletori legal l'IRPH Entitats, que no mostra pràcticament diferències amb l'IRPH Caixes o IRPH Bancs.

En conclusió, queda clara de conformitat amb l'estat de la jurisprudència actual la plena validesa de la contractació i l'absència de risc sobre l'eventual sortida de recursos amb motiu d'una eventual declaració de manca de transparència.

Sens perjudici de l'anterior, el Jutjat de Primera Instància núm. 38 de Barcelona ha fet una nova petició de decisions prejudicials davant el TJUE com a conseqüència de la seva sentència de 3 de març de 2020, en l'assumpte C-125/18, cosa que cal emmarcar en el caràcter dinàmic de la litigiositat al·ludit en la introducció, que serà objecte de particular seguiment.

A 31 de desembre de 2020, l'import total de préstecs hipotecaris al corrent de pagament indexats a IRPH amb persones físiques és d'aproximadament 5.328 milions d'euros (la majoria dels quals, però no tots, amb consumidors). El Grup, en concordança amb l'actualitat i la raonabilitat jurídica del que s'ha expressat, així com amb la millor informació disponible fins al moment, no manté provisions per aquest concepte.

Litigació vinculada a contractes de crèdit al consum (targetes *revolving*) per l'aplicació de la Llei de repressió de la usura de 1908 arran de la sentència del Tribunal Suprem de data 04/03/2020

El TS va dictar una sentència amb rellevància sectorial en els contractes de targetes *revolving* i/o amb pagament ajornat. La resolució determina i) que les targetes *revolving* són un mercat específic dins les facilitats de crèdit, ii) que el Banc d'Espanya publica un tipus d'interès de referència específic d'aquest producte en el seu Butlletí Estadístic, que és el que ha de servir de referència per determinar quin és l'«interès normal dels diners», iii) que «el tipus mitjà d'interès de les operacions de crèdit a través de targetes de crèdit i *revolving* de les estadístiques del Banc d'Espanya (...) era una mica superior al 20 %» i iv) que una TAE com l'analitzada en el cas concret, entre el 26,82 %/27,24 %, és un tipus «manifestament desproporcionat», la qual cosa comporta la nul·litat del contracte i la devolució dels interessos pagats. Aquesta sentència, a diferència de l'anterior sobre aquesta matèria on s'emprava la regla supra duplum per delimitar el preu desproporcionat —és a dir, superar en el doble de l'interès mitjà ordinari— no proporciona en aquesta ocasió criteris específics o la precisió que permetin determinar amb seguretat jurídica quina superació o distància de l'«interès normal dels diners» pot arribar a comportar la nul·litat del contracte. És probable que aquesta circumstància segueixi propiciant una litigiositat significativa i un conjunt de criteris judicials molt diferents amb una afectació concreta que no és determinable avui dia i que serà objecte de seguiment i gestió específica.

A més, CaixaBank i la seva filial emissora de targetes, CaixaBank Payments and Consumer, van rebre una acció col·lectiva formulada per una associació de consumidors i usuaris (ASUFIN), que ha estat desestimada parcialment pel jutjat mercantil núm. 4 de València el 30 de desembre de 2020. En primer lloc, el procés va quedar reduït a una acció d'eventual cessació de condicions generals; es va desestimar, en contra de l'associació de consumidors i a favor de CaixaBank, la possibilitat de reclamar devolució de quantitats. Més endavant, la sentència reafirma aquesta situació, desestima íntegrament la demanda contra CaixaBank i únicament sol·licita a CaixaBank Payments and Consumer la cessació de la clàusula de venciment anticipat, però desestima tota la resta de peticions sobre manca de transparència en el funcionament de les targetes, els mètodes de càlcul dels interessos, el dret de compensació de deutes o el canvi de condicions en contractes de durada indefinida. La sentència encara no ha adquirit fermesa.

D'acord amb la millor informació de la qual disposem fins al moment, l'epígraf de «Restants Provisions» inclou l'estimació de les obligacions presents que puguin derivar de procediments judicials, inclosos els relatius a targetes *revolving* i/o amb pagaments ajornats, l'ocurrència dels quals s'ha considerat com a probable.

En qualsevol cas, els desembossaments que finalment puguin ser necessaris dependran dels termes concrets de les sentències a les quals hagi de fer front el Grup, i/o el nombre de demandes que siguin ateses, entre d'altres. Atesa la naturalesa d'aquestes obligacions, el calendari esperat de sortides de recursos econòmics, si es produeix, és incert i, de conformitat amb la millor informació disponible actualment, s'estima que les responsabilitats que es podrien derivar d'aquests procediments no tindran, en conjunt, un efecte significatiu advers en els negocis, en la situació financera ni en els resultats de les seves operacions.

Investigació en curs en el Jutjat d'Instrucció Central núm. 2 (DDPP 16/18)

L'abril de 2018, la Fiscalia Anticorrupció va iniciar accions davant CaixaBank, l'exresponsable de Compliment Normatiu de l'Entitat i onze empleats per uns fets que, eventualment, poden ser considerats constitutius d'un delicte de blanqueig de capitals, principalment per l'activitat duta a terme a deu oficines de CaixaBank per presumptes membres de determinades organitzacions formades per persones de nacionalitat xinesa que, presumptament, haurien defraudat quantitats a la Hisenda Pública durant els anys 2011 a 2015. El procediment està en fase d'instrucció, i tant CaixaBank com els seus assessors legals no consideren probable la materialització del risc vinculat a aquest procediment penal. El potencial impacte que pogués sorgir, si escau, derivat dels fets

descrits no té avui la consideració de material, encara que CaixaBank està exposada a risc reputacional per la tramitació d'aquest procediment.

Investigació en curs en el Jutjat d'Instrucció Central núm. 5 (DDPP 67/18)

Un conjunt d'operacions corporatives en 2015 i 2016, juntament amb una operació d'actiu inexistent manifestada per l'acusació (mai concedida), estan sent investigades com a conseqüència d'una acusació particular. Sens perjudici dels danys reputacionals resultants d'una investigació judicial, no es considera probable l'afectació o materialització d'un risc patrimonial vinculat a aquest procediment penal.

Procediments del Fons de Resolució Português (FRP)

En data 3 d'agost de 2014, el Banc de Portugal va aplicar un procediment de resolució a Banco Espírito Santo, SA (BES) mitjançant transferència dels seus actius nets i sota gestió a Novo Banco, SA (Novo Banco). En el marc d'aquest procediment, el FRP va fer una ampliació de capital en Novo Banco per un import de 4.900 milions d'euros, i va passar a ser l'únic accionista. L'ampliació es va finançar mitjançant préstecs al FRP per un import de 4.600 milions d'euros, dels quals 3.900 milions d'euros concedits per l'Estat Português i 700 milions d'euros concedits de manera sindicada per les entitats financeres portugueses, entre les quals BPI, amb 116 milions d'euros.

Amb data 19 de desembre de 2015, el Banc de Portugal va iniciar un procediment de resolució de Banco Internacional do Funchal (Banif), que va culminar amb i) la venda parcial dels seus actius per 150 milions d'euros a Banco Santander Totta, SA; i ii) l'aportació de la resta dels seus actius nets no venuts a Oitante, SA. La resolució es va finançar mitjançant una emissió de deute de 746 milions d'euros amb la garantia del FRP i de l'Estat Português en darrera instància. L'operació va tenir també la garantia última de l'Estat Português de 2.255 milions d'euros per cobrir contingències futures.

Per al reemborsament de les obligacions amb l'Estat Português (en forma de préstecs i garanties) del FRP en relació amb les mesures de resolució adoptades, el FRP disposa dels instruments ordinaris aportats mitjançant les diferents contribucions del sector bancari. En aquesta línia, s'han modificat les condicions dels préstecs al FRP per alinear-les al cobrament de les contribucions esmentades, sense que es prevegi la necessitat de recórrer a contribucions addicionals del sector bancari.

El 2017, el Banc de Portugal va seleccionar Lone Star per concloure l'operació de venda de Novo Banco, després de la qual el FRP mantindria el 25 % del capital social i s'establirien determinats mecanismes de capitalització contingent per part dels accionistes. Per cobrir el risc contingent, el FRP compta amb els mitjans financers que disposi l'Estat Português el reemborsament del quals, si escau, repercutiria en l'esforç contributiu del sector bancari.

En la data actual, no és possible estimar els possibles efectes per al Fons de Resolució derivats de: i) la venda de participació en Novo Banco; ii) l'aplicació del principi que cap creditor d'entitat de crèdit sota resolució pot assumir una pèrdua superior que la que hauria suposat si aquesta entitat hagués entrat en liquidació; iii) la garantia atorgada als bons emesos per l'Oitante i iv) altres passius que es conclou que han de ser assumits pel FRP.

No obstant això, la possibilitat que preveu la legislació aplicable per a la recaptació de contribucions especials, atesa la renegociació dels termes dels préstecs atorgats a l'FRP, entre els quals s'inclou el BPI, i als anuncis públics fets per l'FRP i per l'Oficina del Ministre de Finances de Portugal, que declara que aquesta possibilitat no s'utilitzarà, els comptes anuals consolidats de l'exercici 2020 reflecteixen l'expectativa dels Administradors que el Banc no haurà de fer contribucions especials ni cap altra mena de contribucions extraordinàries per finançar les mesures de resolució aplicades a BES i Banif o qualsevol altre passiu contingent o passiu assumit per l'FRP.

Qualsevol canvi pel que fa al cas pot tenir implicacions rellevants per als estats financers del Grup.

Provisions per a impostos

La composició del saldo d'aquest epígraf dels balanços és la següent:

DETALL DE PROVISIONS PER A IMPOSTOS

(Milions d'euros)

	31-12-2020	31-12-2019	31-12-2018
Actes de la Inspecció de Tributs dels exercicis 2004 a 2006	0	33	33
Actes de la Inspecció de Tributs dels exercicis 2007 a 2009	11	12	12
Actes de la Inspecció de Tributs dels exercicis 2010 a 2012	13	13	13
Actes de la Inspecció de Tributs dels exercicis 2013 a 2015	7	0	0
Impost sobre dipòsits	18	18	18
Altres	175	206	209
TOTAL	**224**	**282**	**285**

Els principals procediments tributaris que, al tancament de l'exercici 2020, es troben en curs són els següents:

- Durant aquest exercici han finalitzat les actuacions de comprovació dels exercicis 2013 a 2015, els impactes dels quals estaven degudament proveïts. Les actes de conformitat han estat satisfetes durant l'exercici i les actes de disconformitat de l'impost sobre societats i de l'impost sobre el valor afegit estan pendents de resolució per part de l'Inspector en cap.
- Durant l'exercici 2017, les actuacions de comprovació dels exercicis 2010 a 2012 van finalitzar sense impacte rellevant. Les actes de disconformitat de l'impost sobre societats estan recorregudes davant l'Audiència Nacional i les actes de disconformitat de l'impost sobre el valor afegit han estat objecte de reclamació economicoadministrativa davant el Tribunal Economicoadministratiu Central.
- Durant l'exercici 2011, la Inspecció de Tributs va iniciar la comprovació de "la Caixa" en relació amb els exercicis 2007 a 2009 per als principals impostos aplicables, i va finalitzar durant l'exercici 2013. Les actes de disconformitat estan recorregudes davant el Tribunal Suprem, pendents d'execució.
- Durant l'exercici 2008, la Inspecció de Tributs va iniciar la comprovació de "la Caixa" en relació amb els exercicis 2004 a 2006 per als principals impostos aplicables, i va finalitzar durant l'exercici 2010. Les actes de disconformitat estaven recorregudes davant el Tribunal Suprem i han estat executades en aquest exercici.

El Grup té constituïdes provisions per a la cobertura dels riscos màxims que puguin derivar-se de les actes signades en disconformitat relatives a l'Impost sobre Societats i a l'Impost sobre el Valor Afegit.

23.4. Provisió per compromisos i garanties concedits

En aquest capítol es registren les provisions per risc de crèdit de les garanties i compromisos contingents concedits (Nota 26).

23.5. Resta de provisions

A continuació, es detalla el contingut dels apartats principals d'aquest epígraf, el calendari esperat de sortides de recursos econòmics del qual, en cas que es produeixi, és incert.

Menyscaptes per acords no formalitzats i altres riscos

Procediment en exercici d'acció col·lectiva interposada per ADICAE (clàusules terra)

El procediment judicial en què l'Associació d'Usuaris de Bancs, Caixes i Assegurances (ADICAE) va exercir una acció col·lectiva de cessació en l'aplicació de les clàusules terra que hi ha en determinades hipoteques de l'entitat està actualment en fase de cassació i infracció processal davant el Tribunal Suprem.

Segons que consta en els comptes anuals precedents, el risc associat a aquesta matèria es va gestionar amb una cobertura específica de 625 milions d'euros, i també es van crear un equip i procediments específics per complir les sol·licituds presentades a

l'empara del Reial decret llei 1/2017, de 20 de gener, de mesures urgents de protecció dels consumidors en matèria de clàusules terra.

Durant el 2020 no hi ha hagut desembossaments significatius vinculats a aquest procediment.

Amb la informació disponible, el risc derivat pels desembossaments que es puguin produir per aquesta litigació està raonablement cobert mitjançant les provisions corresponents.

24. Patrimoni net

24.1. Fons propis

Capital social

A continuació, es presenta informació seleccionada sobre les magnituds i naturalesa del capital social:

INFORMACIÓ SOBRE CAPITAL SOCIAL

	31-12-2020	31-12-2019	31-12-2018
Nombre d'accions subscrites i desembossades (unitats) (1)	5.981.438.031	5.981.438.031	5.981.438.031
Valor nominal per acció (euros)	1	1	1
Cotització al tancament de l'exercici (euros)	2,101	2,798	3,164
Capitalització borsària al tancament de l'exercici, exclosa l'autocartera (2)	12.558	16.727	18.916

(1) Totes les accions estan representades mitjançant anotacions en compte, i totes són simètriques pel que fa a drets.
(2) Les accions de CaixaBank estan admeses a cotització en el mercat continu i formen part de l'IBEX 35.

Guanys acumulats, Reserves de revaloració i Altres reserves

El detall dels saldos d'aquests epígrafs és el següent:

DETALL DE RESERVES

(Milions d'euros)

	31-12-2020	31-12-2019	31-12-2018
Reserves atribuïdes a la Societat dominant del Grup CaixaBank	**12.648**	**11.947**	**11.360**
Reserva legal (1)	1.196	1.196	1.196
Reserva indisponible finançament a clients per a adquisició d'accions pròpies	2	2	3
Altres reserves indisponibles (2)	509	509	509
Reserva de lliure disposició	2.620	1.088	1.165
Altres reserves de consolidació assignades a la Matriu	8.321	9.152	8.487
Reserves de societats consolidades pel mètode d'integració global	**(5.522)**	**(5.806)**	**(5.789)**
Reserves de societats integrades pel mètode de la participació	**584**	**373**	**224**
TOTAL	**7.710**	**6.514**	**5.795**

(1) Al tancament de l'exercici 2020, la reserva legal assoleix els mínims requerits per la Llei de societats de capital.
(2) Inclou, principalment, les reserves associades als fons de comerç de Morgan Stanley, Bankpime i Banca Cívica.

Altres instruments de patrimoni net

El valor de les accions no lliurades corresponents als programes de retribució variable basats en accions (vegeu Nota 34) es detalla a continuació:

DETALL D'ALTRES INSTRUMENTS DE PATRIMONI NET

(Milions d'euros)

	31-12-2020	31-12-2019	31-12-2018
Valor de les accions no lliurades	25	24	19

Valors propis

El detall del moviment del saldo d'aquest epígraf és el següent:

MOVIMENT D'AUTOCARTERA
(Milions d'euros)

	2020			2019			2018		
	NOMBRE DE ACCIONS PRÒPIES	% CAPITAL SOCIAL*	COST / VENDES	NOMBRE DE ACCIONS PRÒPIES	% CAPITAL SOCIAL*	COST / VENDES	NOMBRE DE ACCIONS PRÒPIES	% CAPITAL SOCIAL*	COST / VENDES
SALDO A L'INICI	**3.121.578**	**0,052 %**	**10**	**2.805.039**	**0,047 %**	**10**	**3.565.959**	**0,060 %**	**12**
Adquisicions i altres	3.037.319	0,051 %	8	2.602.477	0,044 %	8	374.732	0,006 %	2
Alienacions i d'altres**	(2.104.903)	(0,035 %)	(6)	(2.285.938)	(0,038 %)	(8)	(1.135.652)	(0,019 %)	(4)
SALDO AL TANCAMENT	**4.053.994**	**0,068 %**	**12**	**3.121.578**	**0,052 %**	**10**	**2.805.039**	**0,047 %**	**10**

(*) Percentatge calculat sobre el nombre d'accions totals de CaixaBank al tancament dels exercicis respectius.
(**) Els resultats obtinguts per les operacions amb l'autocartera en els exercicis 2020, 2019 i 2018 no són significatius i s'han registrat en «Altres Reserves».
(***) A 31 de desembre de 2020, 2019 i 2018, no s'hi inclouen 7.515 accions de VidaCaixa, associades a Unit links, registrades a l'epígraf «Actius financers designats a valor raonable amb canvis en resultats».

A més, el nombre d'accions pròpies acceptades en concepte de garantia de finançaments concedits pel Grup i les accions pròpies propietat de tercers, però gestionades per alguna societat del Grup, són les següents:

CARTERA D'ACCIONS PRÒPIES ACCEPTADES EN CONCEPTE DE GARANTIA I EN PROPIETAT DE TERCERS GESTIONADES
(Milions d'accions / Milions d'euros)

	CARTERA D'ACCIONS PRÒPIES ACCEPTADES EN CONCEPTE DE GARANTIA			CARTERA D'ACCIONS PRÒPIES PROPIETAT DE TERCERS GESTIONADES PEL GRUP		
	31-12-2020	31-12-2019	31-12-2018	31-12-2020	31-12-2019	31-12-2018
Nombre d'accions pròpies	12	13	12	13	12	19
% del capital social (*)	0,201 %	0,217 %	0,201 %	0,217 %	0,201 %	0,318 %
Valor nominal	12	13	12	13	12	19

24.2. Un altre resultat global acumulat

El moviment de l'epígraf es recull en l'estat d'ingressos i despeses reconeguts.

24.3. Interessos minoritaris

Tot seguit, es relacionen les empreses dependents del Grup en què algun accionista minoritari participa en una proporció igual o superior al 10 %:

EMPRESES DEPENDENTS AMB ACCIONISTES MINORITARIS AMB PARTICIPACIÓ SUPERIOR AL 10 %
(Percentatge)

		PARTICIPACIÓ DE L'ACCIONISTA MINORITARI		
SOCIETAT DEPENDENT	ACCIONISTES MINORITARIS	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 %
	Altres persones físiques		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 %
Telefónica Consumer Finance	Telefónica	50 %	50 %	50 %

25. Situació fiscal

25.1. Consolidació fiscal

El grup de consolidació fiscal de l'impost sobre societats inclou CaixaBank, com a societat dominant, i com a dependents aquelles entitats espanyoles del grup mercantil que compleixen els requisits exigits a l'efecte per la normativa, incloses la Fundació Bancària "la Caixa" i CriteriaCaixa. La resta de les societats del grup mercantil presenten les seves declaracions d'acord amb la normativa fiscal aplicable. Així mateix, CaixaBank i algunes de les seves entitats dependents formen part del grup de consolidació fiscal de l'IVA des de l'exercici 2008; CaixaBank n'és l'entitat dominant.

25.2. Exercicis subjectes a inspecció fiscal

En data 24 de juliol de 2018 l'Administració Tributària espanyola va comunicar a CaixaBank l'inici d'un procediment inspector en relació amb els principals impostos que li són aplicables dels exercicis 2013 a 2015, tots dos inclosos, que ha finalitzat en aquest exercici, sense impacte rellevant. Les actes de disconformitat, que estan pendents de resolució per part de l'inspector en cap, estan degudament proveïdes per un import de 7 milions d'euros.

D'acord amb això, CaixaBank té oberts a Inspecció els exercicis 2016 i següents dels principals impostos que li són aplicables, i BPI els exercicis 2017 i següents dels principals impostos que li són aplicables.

Com a conseqüència de les diferents interpretacions possibles que puguin donar-se a la normativa fiscal aplicable a les operacions efectuades per entitats financeres, hi poden haver determinats passius fiscals de caràcter contingent que no són susceptibles de quantificació objectiva. La Direcció del Grup estima que les provisions existents a l'epígraf «Provisions – Qüestions processals i litigis per impostos pendents» dels balanços són suficients per a la cobertura dels passius contingents esmentats.

25.3. Conciliació del resultat comptable i fiscal

La conciliació del resultat comptable i fiscal del Grup es presenta a continuació:

CONCILIACIÓ DELS RESULTATS COMPTABLE I FISCAL
(Milions d'euros)

	2020	2019	2018
Resultat abans d'impostos (A)	**1.600**	**2.077**	**2.807**
Ajustos al resultat	**(451)**	**(581)**	**(960)**
Rendiments d'instruments de capital (1)	(144)	(156)	(134)
Resultat d'entitats valorades pel mètode de la participació (1)	(307)	(425)	(826)
Resultat amb tributació	**1.149**	**1.496**	**1.847**
Quota de l'impost (Resultat amb tributació * tipus impositiu)	**(345)**	**(449)**	**(554)**
Ajustos a la quota:	**115**	**74**	**(165)**
Variacions en la tributació de vendes i resultats de cartera	172	22	(155)
Variacions en les provisions de cartera sense efecte fiscal i altres despeses no deduïbles	(93)	0	(55)
Cancel·lació actius i passius per impostos diferits		51	(1)
Reconeixement d'actius i passius per impostos diferits		(13)	63
Efecte en la despesa de l'impost de les jurisdiccions amb tipus fiscal diferent (2)	5	11	7
Efecte fiscal de les emissions	43	40	0
Retenció dividends estrangers i altres	(12)	(37)	(24)
Impost sobre beneficis (B)	**(219)**	**(369)**	**(712)**
Impost sobre beneficis de l'exercici (ingrés/(despesa))	(230)	(374)	(719)
Tipus efectiu (3)	20,0 %	25,0 %	38,9 %
Ajustos impost sobre beneficis (2018/2017/2016)	11	5	7
GUANYS O PÈRDUES DESPRÉS D'IMPOSTOS PROCEDENTS DE LES ACTIVITATS CONTINUADES (A) + (B)	**1.381**	**1.708**	**2.095**

(1) Ingressos en la seva majoria exempts de tributació per haver tributat en origen.

(2) Els ingressos i les despeses de CaixaBank tributen, pràcticament de manera íntegra, al tipus general del 30 % en l'Impost sobre Societats pel que fa als negocis a Espanya i al voltant del 27 % per als negocis a Portugal.
(3) El tipus efectiu es calcula com la ràtio entre l'Impost sobre beneficis de l'exercici i el resultat amb tributació.

25.4. Actius i passius fiscals diferits

A continuació, es presenta el moviment del saldo d'aquests epígrafs:

MOVIMENT D'ACTIUS FISCALS DIFERITS

(Milions d'euros)

	31-12-2017	1a APLICACIÓ NIIF 9	REGULARITZACIONS	ALTES	BAIXES	31-12-2018	REGULARITZACIONS	ALTES	BAIXES	31-12-2019	REGULARITZACIONS	ALTES	BAIXES	31-12-2020
Aportacions a plans de pensions	**583**		18		(7)	**594**			(19)	**575**	32	13		**620**
Provisió per a insolvències	**4.245**	(8)	(24)		(88)	**4.125**			(11)	**4.114**	(70)		(15)	**4.029**
Provisió per a insolvències (NIIF 9)	**0**	251			(84)	**167**	(62)		(52)	**53**			(53)	**0**
Fons per a compromisos per prejubilacions	**27**				(9)	**18**			(8)	**10**			(6)	**4**
Provisió d'immobles adjudicats	**1.035**		11		(102)	**944**			(2)	**942**	(96)		(3)	**843**
Comissions d'inversions creditícies	**8**		(1)			**7**			(2)	**5**			(1)	**4**
Deduccions pendents d'aplicació	**1.063**		(139)			**924**	20		(34)	**910**	(165)			**745**
Bases imposables negatives	**1.591**		54			**1.645**	19		(16)	**1.648**	(18)			**1.630**
Actius valorats a valor raonable amb canvis en patrimoni net	**56**			48		**104**			(8)	**96**			(9)	**87**
Altres sorgits en combinacions de negoci	**195**		2		(54)	**143**			(51)	**92**			(32)	**60**
Altres*	**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**
Dels quals: monetitzables	5.890					5.681				5.641				5.496

MOVIMENT DE PASSIUS FISCALS DIFERITS

(Milions d'euros)

	31-12-2017	1a APLICACIÓ NIIF 9	REGULARITZACIONS	ALTES	BAIXES	31-12-2018	REGULARITZACIONS	ALTES	BAIXES	31-12-2019	REGULARITZACIONS	ALTES	BAIXES	31-12-2020
Actualització d'immobles 1a aplicació NIIF	**236**		(4)		(17)	**215**			(13)	**202**	(2)		(5)	**195**
Actius valorats a valor raonable amb canvis en patrimoni net	**192**				(116)	**76**		136		**212**		45		**257**
Actius intangibles de combinacions de negocis	**43**				(10)	**33**			(20)	**13**			(3)	**10**
Provisions matemàtiques	**204**					**204**				**204**		3		**207**
Altres sorgits en combinacions de negoci	**280**		4		(51)	**233**			(32)	**201**			(46)	**155**
Altres*	**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**

(*) Inclou, entre d'altres, eliminacions per operacions intragrup, els corresponents als diferents fons de provisió constituïts i altres ajustos per diferències entre la normativa comptable i fiscal.

El Grup no té actius fiscals diferits rellevants no reconeguts en el balanç.

Amb caràcter semestral, el Grup fa, en col·laboració amb un expert independent, un exercici d'avaluació de la recuperabilitat dels actius fiscals reconeguts en balanç sobre la base d'un pressupost consistent en l'horitzó de sis anys amb les projeccions de resultats utilitzades per a l'estimació del valor recuperable de la UGE Bancària (vegeu Nota 17) i projectat, d'ara endavant, aplicant un marge d'interessos sobre actius totals mitjans (NIM) sostenible i cost del risc (CoR) normalitzat de l'1,30 % i el 0,39 %, respectivament.

Tot seguit, es detalla la naturalesa dels actius per impostos diferits segregats per la seva jurisdicció d'origen:

NATURALESA DELS ACTIUS PER IMPOSTOS DIFERITS RECONEGUTS EN BALANÇ - 31-12-2020
(Milions d'euros)

	DIFERÈNCIES TEMPORÀNIES	*DEL QUAL: MONETITZABLES**	BASES IMPOSABLES NEGATIVES	DEDUCCIONS PENDENTS D'APLICAR
Espanya	7.172	5.386	1.589	745
Portugal	247	110	41	
TOTAL	**7.419**	***5.496***	**1.630**	**745**

(*) Corresponen a diferències temporànies monetitzables amb dret a conversió en un crèdit contra la Hisenda Pública.

El Grup estima que els actius per impostos diferits registrats sorgits per crèdits per bases imposables negatives, deduccions i les diferències temporànies no monetitzables corresponents a la jurisdicció espanyola s'hauran recuperat en un període màxim de 15 anys.

La Societat fa anàlisi de sensibilitat sobre les hipòtesis clau de projecció dels fluxos del model de recuperabilitat (vegeu Nota 19) sense que es desprenguin d'això variacions significatives en el termini estimat en l'escenari base.

Els exercicis d'avaluació de la recuperabilitat dels actius fiscals que es van fent des de l'exercici 2014 estan reforçats pels exercicis de *backtesting*, que mostren un comportament estable.

A la vista dels factors de risc existents (vegeu Nota 3) i la reduïda desviació respecte a les estimacions que s'han utilitzat per a l'elaboració dels pressupostos, els Administradors consideren que, malgrat les limitacions per a l'aplicació de diferències temporànies monetitzables, bases imposables negatives i deduccions pendents, la recuperació de tots els crèdits fiscals activats continua sent probable amb beneficis fiscals futurs.

25.5. Altres

A l'Annex 4 es recullen les deduccions per reinversió de beneficis, d'acord amb l'article 42 del Text Refós de la Llei de l'Impost sobre Societats.

26. Garanties i compromisos contingents concedits

A continuació, es detalla la composició del capítol «Garanties i compromisos contingents concedits», inclòs a la promemòria:

DETALL D'EXPOSICIONS I COBERTURES SOBRE GARANTIES I COMPROMISOS CONTINGENTS - 31-12-2020
(Milions d'euros)

	EXPOSICIÓ FORA DE BALANÇ			COBERTURA		
	STAGE 1	*STAGE* 2	*STAGE* 3	*STAGE* 1	*STAGE* 2	*STAGE* 3
Garanties financeres concedides	5.902	294	164	(7)	(9)	(64)
Compromisos de préstec concedits	75.400	2.772	327	(43)	(11)	(5)
Altres compromisos concedits	19.486	553	168	(7)	(10)	(37)

DETALL D'EXPOSICIONS I COBERTURES SOBRE GARANTIES I COMPROMISOS CONTINGENTS - 31-12-2019
(Milions d'euros)

	EXPOSICIÓ FORA DE BALANÇ			COBERTURA		
	STAGE 1	*STAGE* 2	*STAGE* 3	*STAGE* 1	*STAGE* 2	*STAGE* 3
Garanties financeres concedides	5.574	190	218	(7)	(4)	(77)
Compromisos de préstec concedits	68.702	2.216	214	(27)	(4)	(31)
Altres compromisos concedits	20.577	473	176	(12)	(8)	(50)

DETALL D'EXPOSICIONS I COBERTURES SOBRE GARANTIES I COMPROMISOS CONTINGENTS - 31-12-2018
(Milions d'euros)

	EXPOSICIÓ FORA DE BALANÇ			COBERTURA		
	STAGE 1	*STAGE* 2	*STAGE* 3	*STAGE* 1	*STAGE* 2	*STAGE* 3
Garanties financeres concedides	5.329	182	224	(38)	(24)	(135)
Compromisos de préstec concedits	62.004	1.691	258	(24)	(2)	(18)
Altres compromisos concedits	18.596	502	241	(7)	(1)	(106)

El Grup només haurà de satisfer l'import dels riscos contingents si la contrapart avalada incompleix les seves obligacions. S'estima que la majoria d'aquests riscos arribaran al seu venciment sense ser satisfets.

En relació amb els compromisos contingents, el Grup té el compromís de proveir de fons els clients per disponibles en línies de crèdit i altres compromisos, en el moment en què se li sol·liciti i subjecte al compliment de determinades condicions per part de les contraparts. S'estima que una part important d'aquests venceran abans de la seva disposició, bé perquè no seran sol·licitats pels clients o bé perquè no es compliran les condicions necessàries per a la seva disposició.

A continuació, es detalla la composició del capítol «Compromisos de préstec concedits», inclòs a la promemòria dels balanços:

COMPROMISOS DE PRÉSTECS CONCEDITS
(Milions d'euros)

	31-12-2020		31-12-2019		31-12-2018	
	DISPONIBLE	LÍMITS	DISPONIBLE	LÍMITS	DISPONIBLE	LÍMITS
Disponible per tercers						
Entitats de crèdit	103	943	213	244	93	232
Administracions públiques	4.390	6.890	3.729	4.711	1.960	2.608
Altres sectors	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**
Dels quals: de disponibilitat condicionada	3.839		3.751		4.098	

27. Altra informació significativa

27.1. Operacions a compte de tercers

A continuació, es presenta el detall dels recursos fora de balanç a compte de tercers:

DETALL DE RECURSOS DE CLIENTS
(Milions d'euros)

	31-12-2020	31-12-2019	31-12-2018
Actius gestionats	106.643	102.316	93.951
Fons d'inversió, carteres i SICAV	71.315	68.584	64.541
Fons de pensions	35.328	33.732	29.410
Altres*	5.115	4.698	5.108
TOTAL	**111.758**	**107.014**	**99.059**

(*) Inclou, entre d'altres, recursos transitoris associats a transferències i recaptació, així com altres recursos distribuïts per CaixaBank i Banco BPI.

27.2. Actius financers transferits

El Grup ha transformat part de la seva cartera de préstecs i crèdits homogenis en títols de renda fixa a través de la transferència dels actius a diferents fons de titulització creats amb aquesta finalitat. D'acord amb el que regula la normativa vigent, les titulitzacions en què no s'hagi produït una transferència substancial del risc no es podran donar de baixa del balanç.

A continuació, es presenten els saldos classificats a l'epígraf d'«Actius financers a cost amortitzat» corresponent als imports pendents d'amortitzar dels crèdits titulitzats:

DETALL D'ACTIUS TITULITZATS
(Milions d'euros)

	31-12-2020	31-12-2019	31-12-2018
Actius hipotecaris titulitzats	**21.929**	**24.054**	**26.738**
Altres actius titulitzats	**10.151**	**7.687**	**10.753**
Préstecs a empreses	5.372	4.648	7.772
Leasing	1.045	1.535	241
Préstecs al consum	3.733	1.503	2.738
Resta	1	1	2
TOTAL	**32.080**	**31.741**	**37.491**

A continuació, es detallen les diferents titulitzacions efectuades, amb els imports pendents d'amortitzar i els imports corresponents a millores de crèdit concedides als fons de titulització:

TITULITZACIÓ D'ACTIUS – EMISSIONS SOBRE ACTIUS TITULITZATS MANTINGUTS EN BALANÇ

(Milions d'euros)

			EXPOSICIÓ INICIAL TITULITZADA	ACTIU TITULITZAT			BONS DE TITULITZACIÓ RECOMPRATS			MILLORES DE CRÈDIT		
DATA D'EMISSIÓ		ADQUIRIT PER:		2020	2019	2018	2020	2019	2018	2020	2019	2018
Juny	2003	AyT Génova Hipotecario II, FTH	800	0	82	98	0	29	34	0	8	8
Juliol	2003	AyT Génova Hipotecario III, FTH	800	75	91	108	29	35	42	8	8	8
Febrer	2004	AyT Hipotecario Mixto, FTA	140	0	16	18	0	0	0	0	8	8
Març	2004	AyT Génova Hipotecario IV, FTH	800	87	106	125	15	13	20	8	8	8
Juny	2004	AyT Hipotecario Mixto II, FTA	160	0	0	0	0	1	1	0	2	2
Novembre	2004	TDA 22 Mixto, FTH	120	25	28	31	12	14	17	2	2	2
Juny	2005	AyT Hipotecario Mixto IV, FTA	200	23	28	34	11	18	15	1	1	1
Juny	2005	AyT Génova Hipotecario VI, FTH	700	104	124	144	66	78	91	5	5	5
Novembre	2005	AyT Génova Hipotecario VII, FTH	1.400	250	294	339	101	119	137	8	8	9
Novembre	2005	Douro Mortgages núm. 1	1.500	0	0	257	0	0	148	0	0	0
Desembre	2005	Valencia Hipotecario 2, FTH	940	114	135	159	35	41	31	5	5	5
Juny	2006	AyT Génova Hipotecario VIII, FTH	2.100	365	428	493	198	232	267	9	9	9
Juliol	2006	FonCaixa FTGENCAT 4, FTA	600	0	61	72	0	19	20	0	5	5
Juliol	2006	AyT Hipotecario Mixto V, FTA	318	55	64	72	39	46	55	2	2	2
Setembre	2006	Douro Mortgages núm. 2	1.500	0	0	367	0	0	283	0	0	0
Novembre	2006	Valencia Hipotecario 3, FTA	901	176	201	230	62	70	81	5	5	5
Novembre	2006	AyT Génova Hipotecario IX, FTH	1.000	242	279	317	93	107	121	5	6	7
Juny	2007	AyT Génova Hipotecario X, FTH	1.050	270	314	356	272	316	357	10	10	11
Juliol	2007	Douro Mortgages núm. 3	1.500	0	0	568	0	0	516	0	0	0
Novembre	2007	FonCaixa FTGENCAT 5, FTA	1.000	158	181	211	38	38	38	27	27	27
Desembre	2007	AyT Génova Hipotecario XI, FTH	1.200	330	383	429	335	388	435	34	37	39
Juliol	2008	FonCaixa FTGENCAT 6, FTA	750	117	134	155	23	23	23	19	19	19
Juliol	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
Desembre	2010	AyT Goya Hipotecario III, FTA	4.000	1.608	1.787	1984	1.605	1.781	1980	160	178	200
Febrer	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
Desembre	2011	AyT Goya Hipotecario V, FTA	1.400	578	649	728	599	670	748	63	72	76
Març	2013	FonCaixa Leasings 2, FTA	1.217	0	0	241	0	0	243	0	0	112
Febrer	2016	CaixaBank RMBS 1, FT	14.200	10.126	10.919	11.800	10.121	10.944	11.846	568	568	568
Juny	2016	CaixaBank Consumo 2, FT	1.300	228	324	488	239	350	534	52	52	52
Novembre	2016	CaixaBank Pymes 8, FT	2.250	656	899	1.242	700	973	1.343	71	84	93
Març	2017	CaixaBank RMBS 2, FT	2.720	2,088	2.256	2.419	2.121	2.294	2.459	129	129	130
Juliol	2017	CaixaBank Consumo 3, FT	2.450	609	911	1.408	613	931	1.457	27	42	99
Novembre	2017	CaixaBank Pymes 9, FT	1.850	675	977	1.375	690	1.007	1.413	31	44	85
Desembre	2017	CaixaBank RMBS 3, FT	2.550	1.946	2.122	2.325	1.950	2.135	2.344	80	88	115
Maig	2018	CaixaBank Consumo 4, FT	1.700	483	835	1.347	546	944	1.494	25	43	69
Novembre	2018	CaixaBank Pymes 10, FT	3.325	1.682	2.322	3.232	1.826	2.525	3.325	79	159	159
Juny	2019	CaixaBank Leasings 3, FT	1.830	1.045	1.535	0	1.078	1.581	0	59	90	0
Novembre	2019	CaixaBank Pymes 11, FT	2.450	1.793	2.388	0	1.920	2.451	0	116	116	0
Juny	2020	CaixaBank Consumo 5, FT	3.550	2.920	0	0	3.550	0	0	178	0	0
Novembre	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**	**2006**	**1.939**	**2.037**

Els imports pendents d'amortitzar de les titulitzacions donades de baixa de balanç no són significatius.

Els bons de titulització col·locats en mercat es registren a l'epígraf «Passius financers a cost amortitzat – Valors representatius de deute emesos» dels balanços adjunts i es correspon amb la diferència entre el valor en llibres dels titulitzats i el valor en llibres dels bons recomprats.

D'altra banda, el Grup manté les operacions següents de titulització sintètica mitjançant la qual es transfereix parcialment el risc de crèdit d'un conjunt d'acreditats classificats a l'epígraf «Actius financers a cost amortitzat – Préstecs i bestretes» del balanç:

OPERACIONS DE TITULITZACIÓ SINTÈTICA
(Milions d'euros)

DATA D'EMISSIÓ	FONS	EXPOSICIÓ INICIAL TITULITZADA	VALOR EN LLIBRES TITULITZAT		
			31-12-2020	31-12-2019	31-12-2018
Febrer 2016	Gaudí I	2.025	65	356	920
Agost 2018	Gaudí II	2.025	1.509	2.019	2.025
Abril 2019	Gaudí III	1.282	1.277	1.281	
TOTAL		**5.332**	**2.851**	**3.656**	**2.945**

La cessió del risc de crèdit s'articula com una garantia financera i no té la consideració de transferència substancial de riscos i beneficis, motiu per qual les exposicions subjacents es mantenen reconegudes en balanç.

27.3. Dipòsits de valors i serveis d'inversió

Tot seguit es detallen, en funció de la seva naturalesa, els valors dipositats al Grup per tercers:

VALORS DIPOSITATS PER TERCERS
(Milions d'euros)

	31-12-2020	31-12-2019	31-12-2018
Anotacions en compte	**178.841**	**175.527**	**159.416**
Valors anotats en el registre central del mercat	150.013	146.615	130.939
Instruments de patrimoni. Cotitzats	59.211	60.935	54.137
Instruments de patrimoni. No cotitzats	3.289	2.971	3.383
Valors representatius de deute. Cotitzats	87.468	80.535	67.657
Valors representatius de deute. No cotitzats	45	2.174	5.762
Valors registrats a l'Entitat mateixa	0	6	6
Valors representatius de deute. Cotitzats	0	0	0
Valors representatius de deute. No cotitzats		6	6
Valors confiats a altres entitats dipositàries	28.828	28.906	28.471
Instruments de patrimoni. Cotitzats	652	1.268	1.047
Instruments de patrimoni. No cotitzats	14.581	12.569	11.178
Valors representatius de deute. Cotitzats	12.306	13.791	11.643
Valors representatius de deute. No cotitzats	1.289	1.278	4.603
Títols físics	**3.396**	**3.538**	**3.212**
En poder de l'Entitat	3.072	3.018	3.174
Instruments de patrimoni	3.055	3.001	3.174
Valors representatius de deute	17	17	0
Confiats a altres entitats	324	520	38
Instruments de patrimoni	324	520	38
Altres instruments financers	69.350	**72.397**	**77.941**
TOTAL	**251.587**	**251.462**	**240.569**

27.4. Actius financers donats de baixa del balanç a causa del seu deteriorament

A continuació, es mostra el resum dels moviments en les partides donades de baixa del balanç per considerar-se remota la seva recuperació. Aquests actius financers estan registrats com a «Actius en suspens» en comptes d'ordre complementaris als balanços:

MOVIMENT D'ACTIUS FALLITS
(Milions d'euros)

	2020	2019	2018
SALDO A L'INICI DE L'EXERCICI	**13.911**	**14.639**	**15.823**
Altes:	**1.307**	**1.937**	**1.953**
Baixes:	**1.749**	**2.665**	**3.137**
Per recuperació en efectiu del principal (Nota 36)	450	784	455
Per recuperació en efectiu dels productes vençuts i no cobrats	0	23	36
Per alienació de fallits**	967	635	1.843
Per condonació, prescripció i altres causes	332	1.223	803
SALDO AL FINAL DE L'EXERCICI	**13.469**	**13.911**	**14.639**
Del qual: interessos meritats sobre deute fallit*	4.222	4.112	4.463

(*) Inclou, bàsicament, interessos meritats pels actius financers en el moment de la seva baixa del balanç.
(**) Correspon a les operacions de venda d'actius dubtosos i fallits efectuades i inclou els interessos associats a aquestes carteres.

28. Ingressos per interessos

El desglossament del saldo d'aquest capítol dels comptes de pèrdues i guanys adjunts és el següent:

DETALL D'INGRESSOS PER INTERESSOS
(Milions d'euros)

	2020	2019	2018
Entitats de crèdit	**35**	**47**	**31**
Valors representatius de deute	**1.950**	**2.101**	**1993**
Actius financers mantinguts per negociar	0	7	13
Actius financers obligatòriament a valor raonable amb canvis en resultats	2	5	5
Actius financers valorats a valor raonable amb canvis en un altre resultat global	1.812	1.966	1.856
Actius financers a cost amortitzat	136	123	119
Préstecs i bestretes a la clientela i altres productes financers	**4.534**	**4.808**	**4.762**
Administracions públiques	65	75	97
Crèdits i efectes comercials	150	175	176
Deutors amb garantia hipotecària	1.778	1.921	2.018
Préstecs personals	2.109	2.089	1.910
Comptes de crèdit	323	434	428
Resta	109	114	133
Rectificació d'ingressos per operacions de cobertura	**(129)**	**(28)**	**5**
Ingressos per interessos de passius	**374**	**127**	**155**
TOTAL	**6.764**	**7.055**	**6.946**
Dels quals: interessos d'exposicions en *stage* 3	152	196	293

A continuació, es presenta el tipus d'interès efectiu mitjà de les diferents categories d'actius financers calculats sobre els saldos nets mitjans (excloent-ne les rectificacions):

RENDIMENT MITJÀ DE L'ACTIU
(Percentatge)

	2020	2019	2018
Dipòsits en bancs centrals	0,00 %	0,00 %	0,00 %
Actius financers mantinguts per negociar – Valors representatius de deute	0,02 %	0,39 %	0,64 %
Actius financers obligatòriament a valor raonable amb canvis en resultats – Valors representatius de deute	6,23 %	4,46 %	3,61 %
Actius financers valorats a valor raonable amb canvis en un altre resultat global / Actius disponibles per a la venda – Valors representatius de deute	2,33 %	2,61 %	2,71 %
Actius financers a cost amortitzat			
Dipòsits en entitats de crèdit	0,78 %	1,07 %	0,64 %
Crèdit a la clientela	2,02 %	2,25 %	2,28 %
Valors representatius de deute	0,56 %	0,68 %	0,70 %

29. Despeses per interessos

El desglossament del saldo d'aquest capítol dels comptes de pèrdues i guanys adjunts és el següent:

DETALL DE DESPESES PER INTERESSOS
(Milions d'euros)

	2020	2019	2018
Bancs centrals	(15)	(48)	(39)
Entitats de crèdit	(49)	(98)	(70)
Dipòsits de la clientela i altres càrregues financeres	(262)	(303)	(350)
Valors representatius de deute emesos (excloent-ne els passius subordinats)*	(571)	(616)	(686)
Rectificació de despeses per operacions de cobertura	471	511	552
Despeses financeres de productes d'assegurances	(1.280)	(1.426)	(1.319)
Despeses per interessos d'actius	(133)	(97)	(91)
Interessos per passius per arrendaments (Nota 1.4 i 22.4)	(19)	(20)	
Altres	(6)	(7)	(36)
TOTAL	**(1.864)**	**(2.104)**	**(2.039)**

(*) Excloent-ne els interessos de les participacions preferents computables com a *Additional Tier* 1 (amb càrrec en fons propis)

A continuació, es presenta el tipus d'interès efectiu mitjà de les diferents categories de passius financers calculats sobre els saldos nets mitjans (excloent-ne les rectificacions):

RENDIMENT MITJÀ DEL PASSIU
(Percentatge)

	2020	2019	2018
Dipòsits de bancs centrals	0,04 %	0,21 %	0,13 %
Dipòsits d'entitats de crèdit	0,37 %	0,86 %	0,54 %
Dipòsits de la clientela	0,10 %	0,13 %	0,16 %
Valors representatius de deute emesos (excloent-ne els passius subordinats)	1,62 %	1,93 %	2,26 %
Passius subordinats	1,71 %	1,75 %	2,45 %

30. Ingressos per dividends

El desglossament del saldo d'aquest capítol dels comptes de pèrdues i guanys adjunts és el següent:

INGRESSOS PER DIVIDENDS
(Milions d'euros)

	2020	2019	2018
Telefónica	100	104	104
Resta	47	59	42
TOTAL	**147**	**163**	**146**

31. Comissions

El desglossament del saldo d'aquests capítols dels comptes de pèrdues i guanys adjunts és el següent:

DETALL D'INGRESSOS PER COMISSIONS
(Milions d'euros)

	2020	2019	2018
Riscos contingents	161	162	156
Disponibilitat de crèdits	70	51	50
Canvi de divises i bitllets estrangers	99	94	97
Servei de cobraments i pagaments	934	1.023	1.028
de les quals: targetes de crèdit i dèbit	*423*	*506*	*529*
Servei de valors	102	81	96
Comercialització de productes financers no bancaris	1.164	1.120	1.121
Altres comissions	381	409	350
TOTAL	**2.911**	**2.940**	**2.898**

DETALL DE DESPESES PER COMISSIONS
(Milions d'euros)

	2020	2019	2018
Cedides a altres entitats i corresponsals	(105)	(99)	(104)
de les quals: operacions amb targetes i caixers	*(89)*	*(88)*	*(97)*
Operacions amb valors	(25)	(25)	(24)
Altres comissions	(205)	(218)	(187)
TOTAL	**(335)**	**(342)**	**(315)**

32. Guanys o pèrdues per actius i passius financers

El desglossament del saldo d'aquests capítols dels comptes de pèrdues i guanys adjunts és el següent:

DETALL DE GUANYS O PÈRDUES PER ACTIUS I PASSIUS FINANCERS
(Milions d'euros)

	2020	2019	2018
Guanys o pèrdues en donar de baixa en comptes actius i passius financers no valorats a valor raonable amb canvis en resultats (net)	**187**	**240**	**126**
Actius financers a cost amortitzat / Préstecs i partides a cobrar	114	2	(25)
Valors representatius de deute	114	2	1
Préstecs i bestretes			(26)
Passius financers a cost amortitzat (Nota 15)			102
Actius financers a valor raonable amb canvis en un altre resultat global / Actius financers disponibles per a la venda	73	235	48
Valors representatius de deute	73	235	48
Altres		3	1
Guanys o pèrdues per actius i passius financers mantinguts per negociar (net)	**127**	**139**	**40**
Instruments de patrimoni	(79)	29	(29)
Valors representatius de deute	7		(1)
Derivats financers	199	110	70
Guanys o pèrdues per actius financers no destinats a negociació valorats obligatòriament a valor raonable amb canvis en resultats (net)	**(24)**	**(74)**	**61**
Instruments de patrimoni (Nota 12)	(14)	(7)	66
Valors representatius de deute	(5)	(54)	(5)
Préstecs i bestretes	(5)	(13)	
Guanys o pèrdues resultants de la comptabilitat de cobertures (net)	**(3)**	**45**	**39**
Ineficàcies cobertures de valor raonable	(3)		2
Valoració dels derivats de cobertura (Nota 15)	4	292	(442)
Valoració dels elements coberts (Nota 15)	(7)	(292)	444
Resta		45	37
TOTAL	**287**	**350**	**266**

33. Altres Ingressos i altres despeses d'explotació i ingressos i despeses d'actius i passius afectes al negoci assegurador o reassegurances

El desglossament del saldo d'aquests capítols dels comptes de pèrdues i guanys adjunts és el següent:

DETALL D'ALTRES INGRESSOS D'EXPLOTACIÓ
(Milions d'euros)

	2020	2019	2018
Ingressos de les inversions immobiliàries i altres rendes	92	119	142
Vendes i ingressos per prestació de serveis no financers	261	289	297
Altres ingressos	296	247	189
TOTAL	**649**	**655**	**628**

DETALL D'ALTRES CÀRREGUES D'EXPLOTACIÓ
(Milions d'euros)

	2020	2019	2018
Contribució al Fons de Garantia de Dipòsits / Fons de Resolució Nacional	(355)	(345)	(325)
Despeses explotació inversions immobiliàries i d'altres*	(114)	(127)	(320)
Variació d'existències i altres despeses de l'activitat no financera	(233)	(249)	(263)
Despeses associades a reguladors i supervisors	(14)	(14)	(12)
Altres conceptes	(289)	(306)	(232)
TOTAL	**(1.005)**	**(1.041)**	**(1.152)**

(*) Inclou les despeses relacionades amb les inversions immobiliàries en règim de lloguer.

DETALL D'INGRESSOS I DESPESES D'ACTIUS I PASSIUS AFECTES AL NEGOCI ASSEGURADOR O REASSEGURANÇA
(Milions d'euros)

	2020	2019	2018
Ingressos			
Primes d'assegurances i reassegurances cobrades*	1.058	952	987
Ingressos per reassegurances	49	(68)	(48)
TOTAL	**1.107**	**884**	**939**
Despeses			
Prestacions pagades i altres despeses relacionades amb l'activitat asseguradora*	(411)	(61)	(107)
Dotacions netes a provisions tècniques*	(40)	(242)	(261)
Primes d'assegurances i reassegurances pagades	(58)	(25)	(20)
TOTAL	**(509)**	**(328)**	**(388)**

(*) Deduïda la part corresponent a despesa financera.

34. Despeses de personal

El desglossament del saldo d'aquest capítol dels comptes de pèrdues i guanys adjunts és el següent:

DETALL DE DESPESES DE PERSONAL
(Milions d'euros)

	2020	2019	2018
Sous i salaris	(2.088)	(2.207)	(2.187)
Seguretat Social	(504)	(517)	(482)
Aportacions a plans de pensions (estalvi i risc)*	(156)	(145)	(139)
Dotacions a plans de prestació definida	2	3	3
Altres despeses de personal	(95)	(1.090)	(153)
Dels quals: Acord laboral 8-5-2019 (Nota 23.2)		*(978)*	
TOTAL	**(2.841)**	**(3.956)**	**(2.958)**

(*) Inclou primes pagades

La despesa registrada a l'apartat «Dotacions a plans d'aportació definida» inclou, fonamentalment, les aportacions obligatòries establertes que es fan per donar cobertura als compromisos de jubilació, invalidesa i defunció dels empleats en actiu. Per a la cobertura de jubilació, CaixaBank fa una aportació mensual equivalent a un percentatge sobre els conceptes salarials pensionables, que va del 0 % al 8,5 %, en funció de l'antiguitat a l'Entitat o altres condicions pactades.

La partida «Altres despeses de personal» inclou, entre altres, els conceptes de formació, ajuda d'estudis, indemnitzacions i altres beneficis a curt termini. Addicionalment, en aquest epígraf es registra el cost dels plans de remuneracions basats en instruments de capital, registrats amb contrapartida a l'epígraf «Fons propis – Altres elements de patrimoni net» dels balanços adjunts, net de l'efecte fiscal corresponent.

A continuació, es recullen els imports meritats dels plans de remuneració basats en accions:

REMUNERACIONS BASADES EN ACCIONS
(Milions d'euros)

	2020***	2019	2018
Remuneració variable format bonus - Conseller Executiu, Alta Direcció i altres membres del col·lectiu identificat**	7	9	8
Remuneració variable del Pla d'Incentius a Llarg Termini (ILT) vinculats al PE 2015-2018*			2
Remuneració variable del Pla d'Incentius Anual Consolidable vinculats al PE 2019-2021**		3	
TOTAL	**7**	**12**	**10**
Beneficiaris afectes al Pla d'Incentius Anual Consolidable (persones): **		90	

(*) Pel que fa a l'Incentiu a Llarg Termini (ILP) vinculat al PE 2015-2018, el nombre màxim estimat de Beneficiaris del Pla autoritzats pujava a 80 persones.
(**) El Conseller Delegat i els membres del Comitè de Direcció han decidit renunciar a la seva retribució variable de 2020, tant pel que fa al Bonus anual com a la seva participació en el segon cicle del Pla d'Incentius a Llarg Termini de 2020 (vegeu Nota 1.8). També s'ha acordat no proposar la concessió d'accions per a aquest segon cicle del Pla d'incentius a llarg termini per als altres 78 directius inclosos en aquest Pla.
(***) La referència per al càlcul de les accions equivalents a la remuneració variable basada en instruments de patrimoni net es determina tal com es descriu als corresponents acords aprovats a la Junta General d'Accionistes de cada any. La valoració per a la remuneració variable en format bonus per a la resta del Col·lectiu Identificat és el preu mitjà aritmètic arrodonit al tercer decimal dels preus de tancament de l'acció de CaixaBank de les sessions borsàries corresponents de l'1 al 15 de febrer del 2021.

A continuació, es presenta la composició de la plantilla, en termes mitjans, per categories professionals i gènere:

PLANTILLA MITJANA*
(Nombre d'empleats)

	2020			2019			2018		
	HOMES	DONES	*DEL QUAL: AMB DISCAPACITAT ≥ 33 %*	HOMES	DONES	*DEL QUAL: AMB DISCAPACITAT ≥ 33 %*	HOMES	DONES	*DEL QUAL: AMB DISCAPACITAT ≥ 33 %*
Directius	3.321	2.113	24	3.716	2.366	*26*	3.769	2.216	*0*
Comandaments	3.317	3.637	43	3.454	4.035	*32*	3.262	3.939	*29*
Gestors	9.565	13.664	295	9.650	13.376	*285*	10.365	13.765	*312*
TOTAL	**16.203**	**19.414**	***362***	**16.820**	**19.777**	***343***	**17.396**	**19.920**	***341***

(*) La distribució per categories professionals i gènere puntual no difereix significativament de la plantilla mitjana.

35. Altres despeses d'administració

El desglossament del saldo d'aquest capítol dels comptes de pèrdues i guanys adjunts és el següent:

DETALL D'ALTRES DESPESES D'ADMINISTRACIÓ
(Milions d'euros)

	2020	2019	2018
Tecnologia i sistemes	(444)	(435)	(373)
Publicitat*	(168)	(190)	(174)
Immobles i instal·lacions	(113)	(114)	(115)
Lloguers**	(37)	(44)	(185)
Comunicacions	(72)	(71)	(70)
Serveis administratius subcontractats	(57)	(86)	(109)
Tributs	(38)	(38)	(40)
Servei de vigilància i trasllat de fons	(31)	(34)	(33)
Despeses de representació i desplaçament del personal	(24)	(55)	(57)
Impresos i material d'oficina	(20)	(16)	(12)
Informes tècnics	(58)	(58)	(56)
Despeses judicials i de lletrats	(15)	(16)	(15)
Òrgans de Govern i Control	(10)	(10)	(10)
Altres despeses	(111)	(81)	(47)
TOTAL	**(1.198)**	**(1.248)**	**(1.296)**

* Inclou publicitat en mitjans, patrocinis, promocions i altres despeses comercials.
** L'import dels lloguers a curt termini en què no s'ha aplicat la NIIF 16 és immaterial.

A l'apartat d'«Informes tècnics» s'inclouen els honoraris i les despeses pagats a l'auditor, sense incloure-hi l'IVA corresponent, segons el detall següent:

HONORARIS DE L'AUDITOR EXTERN*
(Milers d'euros)

	2020	2019	2018
Auditor del grup (PwC **)	**5.865**	**4.974**	**4.862**
Auditoria	4.745	3.817	3.762
Auditoria	3.581	3.285	2.817
Revisió limitada	671	532	945
Altres serveis d'auditoria	493		
Altres serveis	1.120	1.157	1.100
Comfort letters emissions	277	350	179
Informes de procediments acordats	840	804	707
Altres treballs	3	3	214
Altres auditors			**40**
Auditoria			40
TOTAL	**5.865**	**4.974**	**4.902**

(*) Els serveis contractats als nostres auditors compleixen els requisits d'independència que recull la Llei d'Auditoria de Comptes i, en cap cas, no inclouen la realització de treballs incompatibles amb la funció d'auditoria.
(**) PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L., amb domicili social a Paseo de la Castellana, 259 B, Torre PWC, 28046 Madrid. La Junta General Ordinària d'Accionistes del 6 d'abril de 2017 va aprovar el nomenament de PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L. com a auditor de comptes del Grup CaixaBank per als exercicis 2018 al 2020, seguint la recomanació motivada i la preferència de la Comissió d'Auditoria i Control, un cop finalitzat el procés de selecció desenvolupat conforme als criteris establerts en el Reglament 537/2014, de 16 d'abril, sobre els requisits específics per a l'auditoria legal per a entitats d'interès públic. PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L. no ha renunciat ni ha estat apartat de les seves funcions com a auditor de CaixaBank durant els exercicis 2018, 2019 i 2020. Amb data 22 de maig de 2021, la JGA va aprovar l'extensió del nomenament de l'auditor actual per a l'exercici 2021.

Informació sobre el període mitjà de pagament a proveïdors

Tot seguit, es desglossa la informació requerida en relació amb els pagaments fets i pendents de pagament en la data del tancament del balanç:

PAGAMENTS EFECTUATS I PENDENTS EN LA DATA DE TANCAMENT DEL BALANÇ
(Milions d'euros)

	2020
Total pagaments fets	2.775
Total pagaments pendents	44
TOTAL PAGAMENTS DE L'EXERCICI	**2.819**

PERÍODE MITJÀ DE PAGAMENT I RÀTIOS DE PAGAMENT A PROVEÏDORS
(Dies)

	2020
Període mitjà de pagament a proveïdors	21,69
Ràtio d'operacions pagades	19,27
Ràtio d'operacions pendents de pagament	21,65

D'acord amb la Disposició transitòria segona de la Llei 15/2010, de 5 de juliol, que recull les mesures de lluita contra la morositat en les operacions comercials, amb caràcter general el termini màxim legal per a pagaments ens empreses és de 60 dies.

36. Deteriorament del valor o reversió del deteriorament d'actius financers no valorats a valor raonable amb canvi en resultats

El desglossament del saldo d'aquest capítol dels comptes de pèrdues i guanys adjunts és el següent:

DETALL DE DETERIORAMENT DEL VALOR O REVERSIÓ DEL DETERIORAMENT D'ACTIUS FINANCERS NO VALORATS A VALOR RAONABLE AMB CANVI EN RESULTATS
(Milions d'euros)

	2020	2019	2018
Actius financers a cost amortitzat / préstecs i partides a cobrar	**(1.942)**	**(425)**	**(124)**
Préstecs i bestretes	(1.942)	(425)	(125)
Dotacions netes (Nota 14)	(1.694)	(410)	(68)
Dels quals Entitats de Crèdit	*(1)*	*(2)*	
Dels quals Clientela	*(1.693)*	*(408)*	*(68)*
Sanejaments (Nota 27.4)	(698)	(799)	(512)
Actius fallits recuperats (Nota 27.4)	450	784	455
Valors representatius de deute (Nota 14)			1
Actius financers a valor raonable amb canvis en un altre resultat global / Actius financers disponibles per a la venda	**(1)**		**(2)**
Sanejaments	(1)		(2)
Instruments de patrimoni			
Valors representatius de deute	(1)		(2)
TOTAL	**(1.943)**	**(425)**	**(126)**

37. Deteriorament del valor o reversió del deteriorament del valor d'actius no financers

El desglossament del saldo d'aquest capítol dels comptes de pèrdues i guanys adjunts és el següent:

DETALL DE DETERIORAMENT DEL VALOR O REVERSIÓ DEL DETERIORAMENT DEL VALOR D'ACTIUS NO FINANCERS
(Milions d'euros)

	2020	2019	2018
Actius tangibles (Nota 18)	**(110)**	**(80)**	**(17)**
Actiu material d'ús propi	(30)	(35)	(21)
Dotacions		(3)	(1)
Disponibilitats	5	7	3
Sanejaments	(35)	(39)	(23)
Inversions immobiliàries	(80)	(45)	4
Dotacions	(145)	(111)	(249)
Disponibilitats	65	66	253
Actius intangibles (Nota 19)	**(14)**	**(25)**	**(25)**
Dotacions		(4)	(5)
Disponibilitats		1	4
Sanejaments	(14)	(22)	(24)
Altres (Nota 20)	**12**	**(1)**	**(7)**
Existències	(2)		(7)
Dotacions	(4)	(2)	(18)
Disponibilitats	2	2	11
Resta	14	(1)	
TOTAL	**(112)**	**(106)**	**(49)**

38. Guanys o pèrdues en donar de baixa en comptes actius no financers

El desglossament del saldo d'aquest capítol dels comptes de pèrdues i guanys adjunts és el següent:

DETALL DE GUANYS O PÈRDUES EN DONAR DE BAIXA EN COMPTES ACTIUS NO FINANCERS
(Milions d'euros)

	2020			2019			2018		
	GUANY	PÈRDUA	RESULTAT NET	GUANY	PÈRDUA	RESULTAT NET	GUANY	PÈRDUA	RESULTAT NET
Per venda d'actiu material	44	(26)	18	85	(36)	49	95	(66)	29
Per venda de participacions (Nota 16)	7	(1)	6	1	4	5	9	(608)	(599)
Per venda d'altres actius*	3	0	3	1	0	1	99	(5)	94
TOTAL	**54**	**(27)**	**27**	**87**	**(32)**	**55**	**203**	**(679)**	**(476)**

(*) Correspon a resultats per venda d'actius immobiliaris classificats com a Existències (vegeu Nota 20).

39. Guanys o pèrdues procedents d'actius no corrents i grups alienables d'elements classificats com a mantinguts per a la venda no admissibles com a operacions interrompudes

El desglossament del saldo d'aquest capítol dels comptes de pèrdues i guanys adjunts és el següent:

DETALL DE GUANYS/(PÈRDUES) D'ACTIUS NO CORRENTS MANTINGUTS PER A LA VENDA
(Milions d'euros)

	2020	2019	2018
Pèrdues per deteriorament d'actius no corrents en venda (Nota 21)	(107)	(134)	(335)
Benefici per venda de participacions (Nota 16)	428		
Benefici net per venda d'actius no corrents en venda*	13	18	186
TOTAL	**334**	**(116)**	**(149)**

(*) La totalitat dels imports de guanys i pèrdues per la venda d'actius no corrents correspon a immobles procedents de la regularització de crèdits, l'import dels quals no és significatiu a escala individual.

40. Informació sobre el valor raonable

40.1. Valor raonable dels actius i passius financers

Tots els instruments financers es classifiquen en un dels nivells següents en funció de la metodologia utilitzada en l'obtenció del valor raonable:

- Nivell 1: s'utilitza el preu que se'n pagaria en un mercat organitzat, transparent i profund («el preu de cotització» o «el preu de mercat»). S'inclouen en aquest nivell, de manera general, els valors representatius de deute amb mercat líquid, els instruments de capital cotitzat i els derivats negociats en mercats organitzats, així com els fons d'inversió.
- Nivell 2: s'utilitzen tècniques de valoració en les quals les hipòtesis considerades corresponen a dades de mercat observables directament o indirectament o preus cotitzats en mercats actius.

  Pel que fa a als instruments classificats en el Nivell 2 per als quals no hi ha un preu de mercat, el seu valor raonable s'estima recorrent a preus cotitzats recents d'instruments anàlegs i a models de valoració suficientment contrastats i reconeguts per la comunitat financera internacional, considerant les peculiaritats específiques de l'instrument que s'ha de valorar i, molt especialment, els diferents tipus de riscos associats a aquest.

- Nivell 3: s'utilitzen tècniques de valoració en les quals algunes de les hipòtesis significatives no estan basades en dades directament observables en el mercat.

  Per a l'obtenció del valor raonable de la resta d'instruments financers classificats en el Nivell 3, per a la valoració dels quals no hi ha dades observables directament en el mercat, s'utilitzen tècniques alternatives, entre les quals hi ha la sol·licitud de preu a l'entitat comercialitzadora o la utilització de paràmetres de mercat corresponents a instruments amb un perfil de risc assimilable a l'instrument objecte de valoració, ajustats amb l'objectiu de recollir els diferents riscos intrínsecs.

El procés de determinació del valor raonable assegura que els actius i passius es valoren adequadament. S'ha establert una estructura de comitès en què es basa el procés de proposta i aprovació per a la contractació d'instruments financers en el mercat:

- Els inputs de mercat i altres paràmetres i metodologies de valoració i quantificació de riscos, així com els condicionants del registre de les operacions i possibles impactes de caràcter comptable, jurídic o fiscal, són objecte d'anàlisi per part de les àrees responsables i de manera prèvia a l'autorització.
- Els aspectes associats a la valoració d'instruments derivats i instruments de renda fixa són responsabilitat d'una unitat independent, organitzativament situada a l'Àrea de Riscos, que comunica les decisions adoptades a l'entorn de gestió en què el nou producte hagi de ser objecte de contractació.

Sense cap menyscabament de l'autonomia i independència en la seva presa de decisions respecte a l'exercici de la funció de valoració i quantificació de riscos, aquesta anàlisi comporta un procés de contrast, conciliació i, en la mesura que es pugui, de consens amb les àrees de negoci.

Tot seguit, es presenta el valor raonable dels instruments financers registrats en balanç, exclòs el negoci assegurador, juntament amb el seu desglossament per nivells i el valor en llibres associat:

VALOR RAONABLE D'ACTIUS FINANCERS (AF)

(Milions d'euros)

	31-12-2020					31-12-2019					31-12-2018				
	VALOR EN LLIBRES	VALOR RAONABLE				VALOR EN LLIBRES	VALOR RAONABLE				VALOR EN LLIBRES	VALOR RAONABLE			
		TOTAL	NIVELL 1	NIVELL 2	NIVELL 3		TOTAL	NIVELL 1	NIVELL 2	NIVELL 3		TOTAL	NIVELL 1	NIVELL 2	NIVELL 3
AF mantinguts per negociar (Nota 11)	**6.357**	**6.357**	**1.084**	**5.233**	**40**	**7.370**	**7.370**	**1.189**	**6.169**	**12**	**9.810**	**9.810**	**1.119**	**8.682**	**9**
Derivats	5.301	5.301	35	5.231	35	6.194	6.194	27	6.167		8.707	8.707	32	8.675	
Instruments de patrimoni	255	255	255			457	457	457			348	348	348		
Valors representatius de deute	801	801	794	2	5	719	719	705	2	12	755	755	739	7	9
AF no destinats a negociació valorats obligatòriament a valor raonable amb canvis en resultats (Nota 12)	**317**	**317**	**50**	**3**	**264**	**427**	**427**	**54**	**59**	**314**	**704**	**704**	**223**		**480**
Instruments de patrimoni	180	180	50	3	127	198	198	54	2	142	232	232	223		8
Valors representatius de deute	52	52			52	63	63		57	6	145	145			145
Préstecs i bestretes	85	85			85	166	166			166	327	327			327
AF designats a valor raonable amb canvis en resultats						**1**	**1**	**1**							
Valors representatius de deute						1	1	1							
AF a valor raonable amb canvis en un altre resultat 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**
Instruments de patrimoni	1.414	1.415	843		572	2.407	2.407	1.617	78	712	3.565	3.565	2.686	11	868
Valors representatius de deute	17.895	17.894	17.850	44		15.964	15.964	15.797	167		18.323	18.323	18.185	134	5
AF a cost amortitzat (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**
Valors representatius de deute	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
Préstecs i bestretes	242.839	263.730	212	1.679	261.839	227.313	246.477			246.477	225.522	242.063			242.063
Derivats – Comptabilitat de cobertures (Nota 15)	**515**	**515**		**515**		**2.133**	**2.133**		**2.133**		**2.056**	**2.056**		**2.056**	
Actius afectes al negoci assegurador (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**
Actius financers mantinguts per negociar	**545**	**545**	**545**			**1.066**	**1.066**	**1.066**			**945**	**945**	**943**		**2**
Valors representatius de deute	545	545	545			1.066	1.066	1.066			945	945	943		2
Actius financers designats a valor raonable amb canvis en resultats	**14.705**	**14.705**	**14.575**	**130**		**12.150**	**12.150**	**12.150**			**7.990**	**7.990**	**7.990**		
Instruments de patrimoni	9.301	9.301	9.301			7.704	7.704	7.704			5.265	5.265	5.265		
Valors representatius de deute	5.297	5.297	5.167	130		3.980	3.980	3.980			2.343	2.343	2.343		
Préstecs i bestretes – Entitats de crèdit	107	107	107			466	466	466			382	382	382		
Actius financers disponibles per a la venda	**61.643**	**61.643**	**61.595**		**48**	**58.763**	**58.763**	**58.710**		**53**	**51.345**	**51.345**	**51.344**	**1**	
Valors representatius de deute	61.643	61.643	61.595		48	58.763	58.763	58.710		53	51.345	51.345	51.344	1	
Préstecs i partides a cobrar	**218**	**218**	**1**	**15**	**202**	**530**	**530**			**530**	**1.183**	**1.183**			**1.183**
Valors representatius de deute	189	189	1	15	173	350	350			350	655	655			655
Préstecs i bestretes – Entitats de crèdit	29	29			29	180	180			180	528	528			528

AF: Actius financers

VALOR RAONABLE DE PASSIUS FINANCERS

(Milions d'euros)

	31-12-2020					31-12-2019					31-12-2018				
	VALOR EN LLIBRES	VALOR RAONABLE				VALOR EN LLIBRES	VALOR RAONABLE				VALOR EN LLIBRES	VALOR RAONABLE			
		TOTAL	NIVELL 1	NIVELL 2	NIVELL 3		TOTAL	NIVELL 1	NIVELL 2	NIVELL 3		TOTAL	NIVELL 1	NIVELL 2	NIVELL 3
Passius financers mantinguts per negociar (Nota 11)	**424**	**424**	**324**	**69**	**30**	**2.338**	**2.338**	**505**	**1.833**		**9.015**	**9.015**	**477**	**8.538**	
Derivats	151	151	51	70	30	**1.867**	**1.867**	**34**	**1.833**		**8.616**	8.616	78	8.538	
Posicions curtes	273	273	273			**471**	**471**	**471**			**399**	399	399		
Passius financers designats a valor raonable amb canvis en resultats						**1**	**1**	**1**							
Passius financers a cost amortitzat (Nota 22)	**342.403**	**346.835**	**37.210**	**4.291**	**305.334**	**283.975**	**286.577**	**31.589**		**254.988**	**282.460**	**283.017**	**26.941**		**256.076**
Dipòsits	300.523	303.431	857	4.291	298.283	241.735	242.664			242.664	247.640	247.458			247.458
Valors representatius de deute emesos	35.813	37.554	36.321		1.233	33.648	35.321	31.589		3.732	29.244	29.982	26.941		3.041
Altres passius financers	6.067	5.850	32		5.818	8.592	8.592			8.592	5.576	5.577			5.577
Derivats – Comptabilitat de cobertures (Nota 15)	**237**	**238**	**1**	**237**		**515**	**515**		**515**		**793**	**793**		**793**	
Passius afectes al negoci assegurador	**14.607**	**14.607**	**14.607**			**12.248**	**12.248**	**12.248**			**9.053**	**9.053**	**9.053**		
Contractes designats a valor raonable amb canvis en resultats	14.608	14.608	14.608			12.248	12.248	12.248			9.053	9.053	9.053		

Les valoracions obtingudes pels models interns podrien ser diferents si s'haguessin aplicat altres mètodes o altres assumpcions en el risc de tipus d'interès, en els diferencials de risc de crèdit, de risc de mercat, de risc de canvi, o en les seves corresponents correlacions i volatilitats. No obstant això, els Administradors del Grup consideren que els models i les tècniques aplicades reflecteixen adequadament el valor raonable dels actius i passius financers registrats en el balanç, així com dels resultats generats per aquests instruments financers.

Tot seguit, es presenten els principals mètodes de valoració, hipòtesis i inputs utilitzats en l'estimació del valor raonable per als nivells 2 i 3 segons el tipus d'instrument financer de què es tracti:

Epígraf	Tipus d'instruments		Tècniques de valoració	Principals assumpcions
Actius i passius financers mantinguts per negociar	**Derivats**	*Swaps*	Mètode del Valor Present	• Corbes de tipus d'interès • Correlacions (renda variable) • Dividends (renda variable) • Probabilitat de *default* per al càlcul CVA i DVA
		Opcions sobre tipus de canvi	Model de *Black-Scholes*, Volatilitat Local Estocàstica, Vanna-Volga	
		Opcions sobre tipus d'interès	Model de *Black* Normal	
		Opcions sobre índexs i accions	Model de *Black-Scholes*, Volatilitat local	
		Opcions sobre taxes d'inflació	Model de *Black* Normal	
		Crèdit	Mètode del Valor Present i Intensitat de *Default*	
	Valors representatius de deute		Mètode del Valor Present	• Corbes de tipus d'interès • Primes de risc • Comparables de mercat • Preus observats en mercat
Actius financers no destinats a negociació valorats obligatòriament a valor raonable amb canvis en resultats	**Instruments de patrimoni**		Mètode del Valor Present	• Corbes de tipus d'interès • Primes de risc • Comparables de mercat • Preus observats en mercat
	Valors representatius de deute			
	Préstecs i partides a cobrar		Mètode del Valor Present	• Corbes de tipus d'interès • Ràtios de cancel·lació anticipada • Ràtios per pèrdua de crèdit (models interns)
Actius financers a valor raonable amb canvis en un altre resultat global	**Instruments de patrimoni**		Mètode del Valor Present	• Corbes de tipus d'interès • Primes de risc de crèdit • Comparables de mercat • Preus observats en mercat • *Net Asset Value* • Valor Teòric comptable
	Valors representatius de deute			
Actius financers a cost amortitzat	**Valors representatius de deute**		Mètode del Valor Present	• Corbes de tipus d'interès • Primes de risc • Comparables de mercat • Preus observats en mercat • *Net Asset Value* • Valor Teòric comptable
	Préstecs i partides a cobrar		Mètode del Valor Present	• Corbes de tipus d'interès • Ràtios de cancel·lació anticipada • Ràtios per pèrdua de crèdit (models interns)
Derivats - Comptabilitat de cobertures	***Swaps***		Mètode del Valor Present	• Corbes de tipus d'interès • Correlacions (renda variable) • Dividends (renda variable) • Probabilitat de *default* per al càlcul CVA i DVA
	Opcions sobre tipus d'interès		*Model de Black*	
Passius financers a cost amortitzat	**Dipòsits**		Mètode del Valor Present	• Corbes de tipus d'interès • Projecció de dipòsits sense venciment (model intern) • Ràtios per pèrdua de crèdit (models interns)
	Valors representatius de deute emesos		Mètode del Valor Present	• Corbes de tipus d'interès • Ràtios per pèrdua de crèdit (models interns)

(1) Mètode del valor present (valor actual net): aquest model utilitza els fluxos de caixa de cada instrument, establerts en els diferents contractes, i els descompta per calcular-ne el valor actual.
(2) Comparables de mercat (preus d'actius similars): s'utilitzen preus d'instruments comparables, índexs de referència o *benchmark* de mercat per calcular el rendiment des del preu d'entrada o la seva valoració actual fent ajustos posteriors per tenir en compte les diferències que hi pot haver entre l'actiu valorat i el que es pren com a referència. També es pot assumir que el preu d'un instrument equival al d'un altre.
(3) Model de Black & Scholes: aquest model postula una distribució log-normal dels preus dels valors de manera que, sota la mesura risc neutral, el seu retorn esperat és el tipus d'interès lliure de risc. Segons aquesta assumpció, el preu de les opcions vanilla es pot calcular analíticament, de manera que invertint la fórmula BS per a una prima cotitzada en mercat es pot obtenir la volatilitat del procés de preu.
(4) Model de Black: model de Black-Scholes estès a tipus d'interès, preus de futurs, tipus de canvi...
(5) Model de volatilitat local: model en el qual la volatilitat queda determinada en el temps segons la probabilitat que l'opció tingui un valor positiu en la seva data de venciment (*moneyness*), reproduint els denominats «somriures de volatilitat» (*volatility smiles*) que s'observen al mercat. El somriure de volatilitat d'una opció és la relació empírica que s'observa entre la seva volatilitat implícita i el preu d'exercici d'aquesta. Aquests models són apropiats per a les opcions exòtiques, que utilitzen simulació de Monte Carlo o resolució d'equacions diferencials per a la seva valoració.
(6) Model de volatilitat local estocàstica: model en el qual la volatilitat segueix un procés estocàstic en el temps segons el nivell de *moneyness*, reproduint els denominats «somriures de volatilitat» (*volatility smiles*) que s'observen al mercat. Aquests models són apropiats per a les opcions exòtiques a llarg termini, que utilitzen simulació de Monte Carlo o resolució d'equacions diferencials per a la seva valoració.
(7) Model Vanna-volga: model basat en la construcció de la cartera de rèplica local que té uns costos de cobertura de les segones derivades, vanna (derivada de la prima respecte a la volatilitat i el subjacent) i volga (derivada segona de la prima respecte a la volatilitat), que s'afegeixen als corresponents preus de Black-Scholes per reproduir els denominats «somriures de volatilitat».
(8) Ràtios de cancel·lació anticipada: ràtios de cancel·lació anticipada calibrades a dades històriques internes
(9) Ràtios per pèrdua de crèdit: ràtios basades en estimacions de pèrdua esperada mitjançant metodologia NIIF per a *Stage* 2, basades en models interns.
(10) Projecció de dipòsits sense venciment: model per a la projecció dels comptes a la vista i l'estimació del seu venciment a partir de dades històriques, tenint en compte la sensibilitat de la remuneració dels comptes a la vista als tipus d'interès de mercat i el grau de permanència dels saldos en balanç.

Ajustos a la valoració per risc de crèdit i cost de finançament

Els ajustos per valoració de crèdit (*Credit Valuation Adjustment, «CVA»*) i els ajustos per valoració de dèbit (*Debit Valuation Adjustment, «DVA»)* s'incorporen en la valoració dels derivats OTC (*Over The Counter*), conseqüència del risc associat a l'exposició creditícia de la contrapart i propi, respectivament. A més, es considera que un ajust del cost de finançament (*Funding Value Adjustment*, «FVA») és un ajust a la valoració dels derivats de l'operativa de clients no perfectament col·lateralitzats que recull els costos de finançament associats a la liquiditat necessària per a la seva realització.

El càlcul del CVA es fa tenint en compte l'exposició esperada amb cada contrapartida en cada termini futur. El CVA per a una determinada contrapartida és igual a la suma del CVA per a la totalitat dels terminis. Els ajustos a fer es calculen mitjançant l'estimació de l'exposició (EAD), la probabilitat d'incompliment (PD) i la severitat (LGD), per a tots els productes derivats sobre qualsevol subjacent, en l'àmbit d'entitat legal amb què el Grup mantingui exposició. Anàlogament, el DVA es calcula com el producte de l'exposició esperada negativa per les probabilitats d'incompliment i multiplicant el resultat per l'LGD del Grup.

Les dades necessàries per al càlcul de la PD, així com de l'LGD, provenen dels mercats de crèdit (*Credit Default Swaps*), i s'hi aplica el de la contrapartida per als casos en què aquest existeixi. Per a aquells casos en què aquesta informació no està disponible, es desenvolupa un exercici que considera, entre d'altres, el sector i el *rating* de la contrapart que permet assignar la probabilitat i també la severitat, calibrades directament a mercat o amb factors d'ajust a mercat, de la probabilitat de fallida i pèrdues esperades històriques.

En el cas de l'FVA, aquest ajust comparteix parcialment metodologies amb el del CVA/DVA, atès que també es basa en l'exposició creditícia futura dels derivats, per bé que en aquest cas les exposicions no es compensen per contrapartida sinó a nivell agregat a l'efecte de reconèixer la gestió conjunta de la liquiditat. Les dades necessàries per al càlcul del cost de registre es basen també en cotitzacions preses de mercat de les seves emissions i derivats de crèdit.

Les variacions dels ajustos de CVA/FVA i DVA/FVA es reconeixen al capítol «Guanys o pèrdues d'actius i passius financers mantinguts per negociar (net)» del compte de pèrdues i guanys. A continuació, es detallen els moviments d'aquests ajustos:

MOVIMENT DE CVA/FVA I DVA/FVA

(Milions d'euros)

	2020		2019		2018	
	CVA/FVA	DVA/FVA	CVA/FVA	DVA/FVA	CVA/FVA	DVA/FVA
SALDO INICIAL	**(86)**	**19**	**(136)**	**31**	**(98)**	**27**
Altes/variacions dels derivats	(17)	3	50	(12)	(36)	4
Cancel·lació o venciment dels derivats	(1)		(0)		(2)	
SALDO AL TANCAMENT DE L'EXERCICI	**(104)**	**22**	**(86)**	**19**	**(136)**	**31**

Traspassos entre nivells

Els traspassos entre nivells dels instruments registrats a valor raonable, excloent-ne el negoci assegurador, es detallen a continuació:

TRASPASSOS ENTRE NIVELLS - 2020

(Milions d'euros)

DE:	NIVELL 1		NIVELL 2		NIVELL 3	
A:	NIVELL 2	NIVELL 3	NIVELL 1	NIVELL 3	NIVELL 1	NIVELL 2
ACTIUS						
Actius financers mantinguts per negociar			**1**			
Valors representatius de dubte			1			
Actius financers a valor raonable amb canvis en un altre resultat global			**66**			
Valors representatius de dubte			66			
Actius financers a cost amortitzat	**6**	**4**	**150**	**50**		**2**
Valors representatius de dubte	6	4	150	50		2
TOTAL	**6**	**4**	**217**	**50**		**2**

En els exercicis 2019 i 2018 no s'han produït traspassos entre nivells significatius.

Atès el perfil de risc del Grup en relació amb la seva cartera de valors representatius del deute valorada a valor raonable (vegeu Nota 3.4.1), no es considera que la variació de valor raonable atribuïble al risc de crèdit sigui significativa.

Moviment i traspassos d'instruments financers en Nivell 3

El moviment que s'ha produït en el saldo del Nivell 3, sobre els instruments registrats a valor raonable, es detalla a continuació:

MOVIMENTS D'INSTRUMENTS FINANCERS A VALOR RAONABLE DE NIVELL 3 - 31-12-2020 **

(Milions d'euros)

		AF A VALOR RAONABLE AMB CANVIS EN UN ALTRE RESULTAT GLOBAL		ACTIUS AFECTES AL NEGOCI ASSEGURADOR
	AF NO DESTINADES A NEGOCIACIÓ* - VRD	VRD	INSTRUMENTS DE PATRIMONI	AF DISPONIBLES PER A LA VENDA - VRD
SALDO INICIAL	6		712	53
Reclassificacions a altres nivells	**52**		**78**	
Utilitats o pèrdues totals	**(6)**		**(77)**	**(1)**
A pèrdues i guanys	(6)			(1)
A reserves			(69)	
A ajustos de valoració del patrimoni net			(8)	
Compres			**3**	
Liquidacions i altres			**(144)**	**(4)**
SALDO AL TANCAMENT DE L'EXERCICI	52		572	48
Total d'utilitats o pèrdues del període per als instruments mantinguts al final del període	6		77	1

AF: actius financers; VRD: valors representatius de deute
(*) Valorats obligatòriament a valor raonable amb canvis en resultats
(**) No s'han posat de manifest impactes significatius com a resultat de les anàlisis de sensibilitat fetes sobre els instruments financers de nivell 3.

MOVIMENTS D'INSTRUMENTS FINANCERS A VALOR RAONABLE DE NIVELL 3 - 31-12-2019 **

(Milions d'euros)

		AF A VALOR RAONABLE AMB CANVIS EN UN ALTRE RESULTAT GLOBAL		ACTIUS AFECTES AL NEGOCI ASSEGURADOR
	AF NO DESTINADES A NEGOCIACIÓ* - VRD	VRD	INSTRUMENTS DE PATRIMONI	AF DISPONIBLES PER A LA VENDA - VRD
SALDO INICIAL	145	5	868	0
Reclassificacions a altres nivells		**(5)**		
Utilitats o pèrdues totals	**(85)**	**0**	**(110)**	**1**
A pèrdues i guanys	(85)			
A reserves			(27)	1
A ajustos de valoració del patrimoni net			(83)	
Compres			**1**	**52**
Liquidacions i altres	**(54)**		**(47)**	
SALDO AL TANCAMENT DE L'EXERCICI	6	0	712	53
Total d'utilitats o pèrdues del període per als instruments mantinguts al final del període	85	0	110	(1)

AF: actius financers; VRD: valors representatius de deute
(*) Valorats obligatòriament a valor raonable amb canvis en resultats
(**) No s'han posat de manifest impactes significatius com a resultat de les anàlisis de sensibilitat fetes sobre els instruments financers de nivell 3.

MOVIMENTS D'INSTRUMENTS FINANCERS A VALOR RAONABLE DE NIVELL 3 - 31-12-2018
(Milions d'euros)

		AF A VALOR RAONABLE AMB CANVIS EN UN ALTRE RESULTAT GLOBAL		ACTIUS AFECTES AL NEGOCI ASSEGURADOR
	AF NO DESTINADES A NEGOCIACIÓ* - VRD	VRD	INSTRUMENTS DE PATRIMONI	AF DISPONIBLES PER A LA VENDA - VRD
SALDO INICIAL		86	449	31
Primera aplicació NIIF 9 (Nota 1)	**148**	**(86)**	**52**	
SALDO INICIAL AJUSTAT	148	0	501	31
Reclassificacions a altres nivells		5		
Utilitats o pèrdues totals	**(4)**	**0**	**(122)**	**(1)**
A pèrdues i guanys	(3)		(21)	
A ajustos de valoració del patrimoni net	(1)		(101)	(1)
Compres	**7**			**(30)**
Liquidacions i altres	**(6)**		**489**	
SALDO AL TANCAMENT DE L'EXERCICI	145	5	868	0
Total d'utilitats o pèrdues del període per als instruments mantinguts al final del període	4	0	122	1

AF: actius financers; VRD: Valors representatius de deute
(*) Valorats obligatòriament a valor raonable amb canvis en resultats

40.2. Valor raonable dels actius immobiliaris

En el cas particular dels actius immobiliaris, el seu valor raonable correspon al valor de taxació de mercat de l'actiu en el seu estat actual feta per experts independents:

- Per als immobles amb un valor raonable inferior a 300 milers d'euros s'utilitzen taxacions estadístiques.
- Per als immobles procedents de regularitzacions creditícies amb un valor raonable superior o igual a 300 milers d'euros s'han sol·licitat taxacions d'acord amb els criteris establerts per l'Ordre ECO/805/2003:
  - Per a inversions immobiliàries s'utilitzen taxacions amb menys de 2 anys d'antiguitat
  - Per a existències i actius no corrents en venda i grups alienables d'elements que s'han classificat com a mantinguts per a la venda, s'utilitzen taxacions amb menys d'un any d'antiguitat.

El valor raonable dels actius immobiliaris es classifica, partint de la jerarquia de valor raonable, com a Nivell 2.

A continuació, es recull el valor raonable dels actius immobiliaris en funció de la seva classificació comptable.

VALOR RAONABLE D'ACTIUS IMMOBILIARIS
(Milions d'euros)

	2020		2019		2018	
	VALOR EN LLIBRES	VALOR RAONABLE	VALOR EN LLIBRES	VALOR RAONABLE	VALOR EN LLIBRES	VALOR RAONABLE
Actius tangibles – Inversions immobiliàries	1.947	2.464	2.298	2.930	2.738	3.468
Altres actius – Existències	45	45	20	20	15	15
Actius no corrents en venda i grups alienables d'elements que s'han classificat com a mantinguts per a la venda	991	1.146	1.085	1.253	965	1.114
TOTAL	2.983	3.655	3.403	4.203	3.718	4.597

El Grup té una política corporativa que garanteix la competència professional i la independència i objectivitat de les agències de valoració externes, d'acord amb el que estableix la normativa, que requereix que les agències de valoració compleixin amb els requisits de neutralitat i credibilitat per tal que l'ús de les seves estimacions no menyscabi la fiabilitat de les seves valoracions. Aquesta política estableix que la totalitat de societats i agències de valoració i taxació amb què el Grup treballi a Espanya estiguin

inscrites en el Registre Oficial del Banc d'Espanya i que les seves valoracions es facin seguint la metodologia que estableix l'Ordre ECO/805/2003, de 27 de març.

Tot seguit, es detallen les societats i agències principals amb què ha treballat el Grup a Espanya durant l'exercici:

TAXADORES D'ACTIUS IMMOBILIARIS - 31/12/2020
(Percentatge)

	ACTIUS TANGIBLES – INVERSIONS IMMOBILIÀRIES	ALTRES ACTIUS – EXISTÈNCIES	ACTIUS NO CORRENTS EN 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 %
Altres			1 %
TOTAL	**100 %**	**100 %**	**100 %**

41. Transaccions amb parts vinculades

El «personal clau de la direcció» de CaixaBank, entès com les persones que tenen autoritat i responsabilitat per planificar, dirigir i controlar les activitats de l'Entitat, directament o indirectament, està integrat per tots els membres del Consell d'Administració i l'Alta Direcció (equivalent als membres del Comitè de Direcció) de la Societat. Pels seus càrrecs, cadascuna de les persones que integren aquest col·lectiu es considera «part vinculada».

També es consideren parts vinculades els familiars pròxims al «personal clau de la direcció», entesos aquests com els membres de l'entorn familiar que podrien exercir influència en aquesta persona, o ser influïts per aquesta persona en els seus assumptes amb l'Entitat, així com aquelles societats en què el personal clau o els seus familiars pròxims exerceixen control, control conjunt o influència significativa, o bé tenen, directament o indirectament, un poder de vot important.

D'acord amb el que disposa el Reglament del Consell d'Administració, les operacions amb els consellers i les seves parts vinculades hauran de ser autoritzades pel Consell d'Administració, amb l'informe previ de la Comissió d'Auditoria i Control, llevat que simultàniament es compleixin les tres condicions següents: i) que es facin en virtut de contractes amb unes condicions estandarditzades i que s'apliquin en massa a molts clients; ii) que es facin a preus o tarifes establerts amb caràcter general per qui actuï com a subministrador del bé o servei del qual es tracti; i iii) que la quantia de l'operació no superi l'u per cent (1 %) dels ingressos anuals de la societat. Així mateix, i sens perjudici de l'anterior, la concessió de crèdits, avals o garanties al «personal clau de la direcció» requereix l'autorització expressa del Banc d'Espanya.

En el cas dels crèdits als membres del Consell d'Administració que són empleats de CaixaBank i a l'Alta Direcció, la política seguida en la concessió es regeix pel que disposen el conveni del sector de caixes i entitats financeres d'estalvi i la normativa laboral interna que l'ha desplegat. A continuació, es presenten detalls del finançament concedit al «personal clau de l'administració i direcció:»

FINANÇAMENT VIU AL PERSONAL CLAU – ADMINISTRADORS I ALTA DIRECCIÓ
(Milers d'euros)

	2020	2019	2018
Finançament viu	**6.854**	**6.964**	**8.109**
Venciment mitjà (anys)	20	21	21
Tipus d'interès mitjà (%)	0,31	0,34	0,29
Finançament concedit durant l'exercici	**1.764**	**32**	**8**
Venciment mitjà (anys)	23	5	0
Tipus d'interès mitjà (%)	0,79	0,65	5,78

La resta de les operacions actives, passives o de prestació de serveis financers, concertades per CaixaBank amb «personal clau de la direcció», així com a les seves parts vinculades, s'han concedit en condicions de mercat. D'altra banda, cap d'aquestes transaccions és d'un import significatiu. Així mateix, no hi ha evidència de deteriorament ni en el valor dels actius financers ni dels avals i compromisos contingents mantinguts amb «personal clau de direcció».

Tot seguit, es detallen els saldos més significatius entre el Grup CaixaBank i les seves parts vinculades que complementen la resta dels saldos de les notes d'aquesta memòria. A més, també es detallen els imports registrats en el compte de pèrdues i guanys com a conseqüència de les operacions efectuades.

SALDOS I OPERACIONS AMB PARTS VINCULADES

(Milions d'euros)

	ACCIONISTA SIGNIFICATIU (1)			ENTITATS ASSOCIADES I MULTIGRUP			ADMINISTRADORS I ALTA DIRECCIÓ (2)			ALTRES PARTS VINCULADES (3)			PLA DE PENSIONS D'EMPLEATS		
	2020	2019	2018	2020	2019	2018	2020	2019	2018	2020	2019	2018	2020	2019	2018
ACTIU															
Crèdits sobre entitats de crèdit					28										
Préstecs i bestretes	22	26	32	426	462	603	7	7	8	20	20	11	0	0	0
Préstecs hipotecaris	*21*	*25*	*31*			*2*	*7*	*7*	*8*	*9*	*10*	*6*			
Resta	*1*	*1*	*1*	*426*	*462*	*601*				*11*	*10*	*5*			
Dels quals: correcció de valor				*(1)*	*(2)*										
Valors representatius de deute	12	8													
TOTAL	**34**	**34**	**32**	**426**	**490**	**603**	**7**	**7**	**8**	**20**	**20**	**11**	**0**	**0**	**0**
PASSIU															
Dipòsits de clients	210	165	339	659	720	431	26	29	39	48	58	97	66	36	36
Valors representatius de deute emesos															
TOTAL	**210**	**165**	**339**	**659**	**720**	**431**	**26**	**29**	**39**	**48**	**58**	**97**	**66**	**36**	**36**
PÈRDUES I GUANYS															
Ingressos per interessos	1	1	2	11	7	2									
Despeses per interessos															
Ingressos per comissions		1		239	205	211									
Despeses per comissions				(13)	(13)										
TOTAL	**1**	**2**	**2**	**237**	**199**	**213**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
ALTRES															
Riscos contingents		1	2	26	56	25									
Compromisos contingents			0	475	443	308	3	2	1	3	4	12			
Actius gestionats (AUM) i actius custodiats (4)	12.842	14.879	14.552	1.648	1.571	1.700	192	224	210	336	430	458			
TOTAL	**12.842**	**14.880**	**14.554**	**2.149**	**2.070**	**2.033**	**195**	**226**	**211**	**339**	**434**	**470**	**0**	**0**	**0**

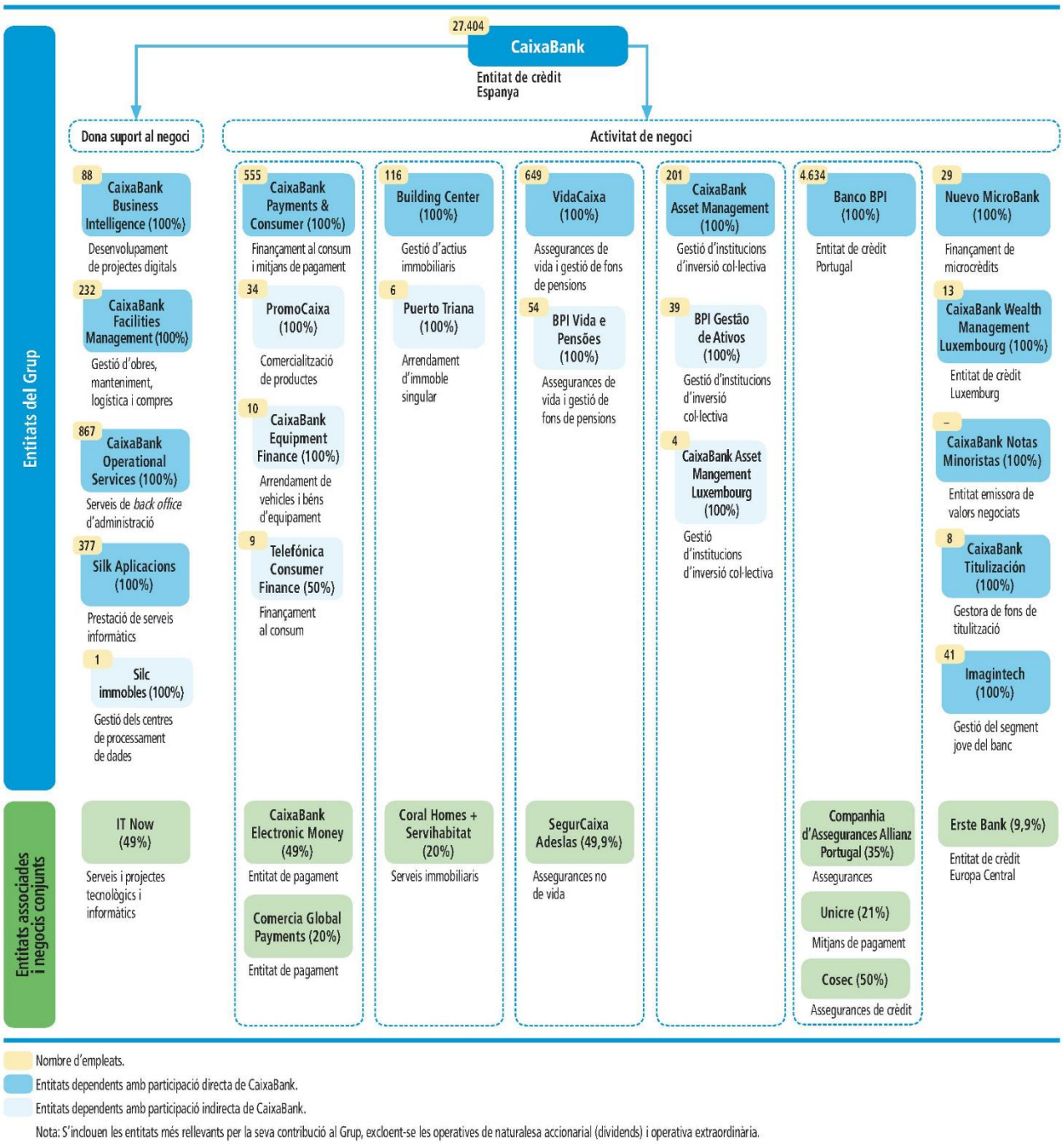
(1) «Accionista significatiu» són aquells accionistes que tinguin la condició d'entitat dominant o que exerceixin un control conjunt o una influència significativa sobre el Grup, aquesta última en els termes definits a la NIC 28, independentment dels seus drets econòmics. En aquest sentit, fan referència únicament a aquells saldos i operacions efectuades amb la Fundació Bancària "la Caixa", CriteriaCaixa i les seves entitats dependents. A 31 de desembre de 2019, 2018 i 2017, la participació de CriteriaCaixa en CaixaBank és del 40 %.

(2) S'informa sobre els Administradors i l'Alta Direcció de CaixaBank.

(3) Familiars i entitats vinculades a membres del Consell d'Administració i l'Alta Direcció de CaixaBank.

(4) Inclou institucions d'inversió col·lectiva, contractes d'assegurances, fons de pensions i dipositaria de valors.

A continuació, es detallen les principals empreses dependents, negocis conjunts i associades, així com la naturalesa de la seva vinculació.



Societats afectes a vinculació	Naturalesa de la vinculació
CaixaBank ↔ FBLC + CriteriaCaixa	CaixaBank presta al Grup FBLC (inclòs CriteriaCaixa) determinats serveis d'intermediació financera, emparats en el Protocol Intern de Relacions subscrita per les parts.
CaixaBank ↔ FBLC + CriteriaCaixa CaixaBank ↔ Activitat de negoci CaixaBank ↔ Dona suport al negoci	CaixaBank, S.A. és la matriu del grup fiscal a l'efecte de l'impost sobre societats amb relació a la majoria d'entitats dependents del grup consolidable amb residència fiscal a Espanya. El grup fiscal incorpora a CriteriaCaixa i a la Fundació Bancària "la Caixa", d'acord amb la legislació vigent.
CaixaBank ↔ Activitat de negoci CaixaBank ↔ Dona suport al negoci	CaixaBank intermèdia totalment o parcialment l'operativa financera de les entitats del seu grup consolidable i finança les seves activitats. Així mateix, CaixaBank manté en cartera emissions de caràcter prudencial de BPI, en el marc de la gestió de la liquiditat conjunta del Grup.
CaixaBank ↔ Activitat de negoci	CaixaBank percep comissions dels serveis de les seves filials i associades comercialitzats a través de la seva xarxa a Espanya.
Banco BPI ↔ BPI Vida e Pensões Banco BPI ↔ BPI Gestão de Ativos Banco BPI ↔ Companhia de Seguros Allianz Portugal Banco BPI ↔ Unicre Banco BPI ↔ Cosec	BPI percep comissions de comercialització dels serveis comercialitzats a través de la seva xarxa a Portugal. Així mateix, intermèdia totalment o parcialment l'operativa financera d'aquestes entitats i finança la seva activitat.
IT Now ↔ Silk Aplicacions ↔ FBLC + CriteriaCaixa Silk Aplicacions ↔ Activitat de negoci	IT Now (*joint venture* entre el Grup i IBM) presta a Silk Aplicacions serveis de desenvolupament tecnològic i informàtic. Al seu torn, Silk Aplicacions presta serveis informàtics al Grup FBLC (inclòs CriteriaCaixa) i a la resta de filials del Grup CaixaBank.
CaixaBank Business Intelligence ↔ CaixaBank	CaixaBank Business Intelligence presta serveis de desenvolupament de projectes digitals.
CaixaBank Operational Services ↔ FBLC + CriteriaCaixa CaixaBank Operational Services ↔ CaixaBank CaixaBank Facilities Management ↔ Activitat de negoci CaixaBank Facilities Management ↔ Dona suport al negoci	CaixaBank Operational Services i CaixaBank Facilities Management presten a les entitats del col·lectiu identificat serveis de *backoffice* administratiu i serveis de gestió d'obres, manteniment, logística i compres, respectivament.
VidaCaixa ↔ CaixaBank	CaixaBank té externalitzat a VidaCaixa certs compromisos amb empleats.
Silc immobles ↔ CaixaBank	Silc immobles manté la propietat i fa el manteniment dels centres de processament de dades, els quals estan arrendats a CaixaBank.
Building Center ↔ CaixaBank Building Center ↔ Activitat de negoci Building Center ↔ Dona suport al negoci	Building Center és el propietari d'immobles que es troben arrendats a filials del Grup i pels quals percep rendes de lloguer. Així mateix, Building Center presta serveis de gestió de determinats actius de CaixaBank pels quals percep una comissió.
Coral Homes + Servihabitat ↔ Building Center ↔ CaixaBank	Servihabitat presta serveis de *servicing* de la cartera immobiliària de Building Center. Així mateix, Servihabitat percep comissions de comercialització per la venda a través dels seus canals d'immobles propietat de Building Center i de CaixaBank.

Les operacions entre empreses del grup formen part del tràfic ordinari i s'efectuen en condicions de mercat.

Les operacions més significatives fetes en els exercicis 2020, 2019 i 2018 entre les empreses del grup, addicionals o complementàries a les esmentades en les notes anteriors d'aquesta memòria, són les següents:

- CaixaBank Payments & Consumer:

  El 31 de gener de 2019, el Consell d'Administració de CaixaBank, accionista únic tant de CaixaBank Consumer Finance com de CaixaBank Payments, va acordar per unanimitat fer una reorganització societària amb la finalitat de centralitzar l'activitat d'emissió i gestió de targetes, prestació de serveis de pagament i crèdit al consum del Grup CaixaBank.

  La reorganització ha implicat la fusió per absorció de CaixaBank Payments (com a entitat absorbida) per part de CaixaBank Consumer (com a entitat absorbent), mitjançant la transmissió en bloc del patrimoni de la primera en benefici de la segona, que va adquirir en conseqüència, per successió universal, tots els drets i obligacions de la Societat Absorbida i l'extinció sense liquidació de la Societat Absorbida.

  La societat resultat d'aquesta fusió passa a denominar-se CaixaBank Payments & Consumer E.F.C., E.P., S.A. (d'ara endavant, CaixaBank Payments & Consumer). L'escriptura de fusió es va inscriure en el Registre Mercantil de Madrid el 25 de juliol de 2019.

  Com a conseqüència d'aquesta fusió, s'ha fet la següent reordenació del perímetre societari, sense tenir cap impacte en el balanç ni en el compte de pèrdues i guanys del Grup:

  - Promo Caixa, CaixaBank Payments & Consumer va subscriure un contracte de compravenda del 100 % del capital social de Promo Caixa, titularitat de CaixaBank, per un preu total de 212 milions d'euros.
  - Comercia Global Payments, CaixaBank Payments & Consumer va subscriure un contracte de compravenda del 49 % del capital social de Comercia Global Payments, titularitat de CaixaBank per un preu total de 585 milions d'euros.

- L'agost de 2018 es va fer el tancament de l'operació, signada el desembre de 2017, de la venda del negoci d'adquirència (Terminal Punt de Venda) de Banco BPI a Comercia Global Payments. Es va registrar un benefici de 58 milions d'euros a l'epígraf «Guanys o pèrdues en donar de baixa en comptes actius no financers, nets» del compte de resultats consolidat adjunt.

Les operacions més rellevants de 2020, 2019 i 2018 amb l'accionista significatiu complementàries a les esmentades en les anteriors notes d'aquesta memòria són les següents:

- A 31 de desembre de 2020, 2019 i 2018, CriteriaCaixa manté derivats amb CaixaBank per cobrir els tipus d'interès de préstecs bancaris bilaterals per un valor nominal de 202, 846 i 1.100 milions d'euros, respectivament. A 31 de desembre de 2020, 2019 i 2018, el valor raonable d'aquest derivat puja a 2, 10 i 13 milions d'euros, respectivament.
- En data 7 d'octubre de 2019 s'ha formalitzat la venda a la Fundació Bancària "la Caixa" de dues parcel·les residencials i una parcel·la d'equipaments propietat de CaixaBank. El preu de venda ha estat de 12,1 milions d'euros, i s'ha generat un benefici en la venda de 5,8 milions d'euros.

Descripció de les relacions amb CriteriaCaixa i la Fundació Bancària "la Caixa"

La Fundació Bancària "la Caixa", CriteriaCaixa i CaixaBank mantenen un Protocol Intern de Relacions disponible a la pàgina web de CaixaBank, l'última modificació del qual va ser subscrita el 2018, i que regula els mecanismes i criteris de relació entre CaixaBank i la Fundació Bancària "la Caixa" i CriteriaCaixa, particularment en els àmbits següents: i) gestió de les operacions vinculades, tot establint mecanismes per evitar conflictes d'interès; i ii) regulació dels fluxos d'informació necessaris per al compliment de les obligacions d'informació en matèria mercantil i de supervisió.

L'última modificació del Protocol Intern de Relacions va ser conseqüència de la decisió del Consell de Govern del Banc Central Europeu, de 26 de setembre de 2017, de cessar la supervisió de CriteriaCaixa; el grup obligat és l'encapçalat per CaixaBank. En conseqüència, CriteriaCaixa va deixar de ser considerada una societat financera mixta de cartera en haver complert les condicions establertes pel BCE per a la desconsolidació a efectes prudencials de CriteriaCaixa a CaixaBank.

42. Altres requeriments d'informació

42.1. Medi ambient

No hi ha risc de naturalesa ambiental significatiu a causa de l'activitat del Grup, i per tant, no és necessari incloure cap desglossament específic en el document d'informació mediambiental (Ordre del Ministeri de Justícia JUS/471/2017). A més, no hi ha imports significatius a l'immobilitzat material al Grup que estiguin afectats per algun aspecte mediambiental.

El Grup integra el compromís amb el respecte i la protecció de l'entorn en la gestió del negoci, els seus projectes, productes i serveis (vegeu l'apartat corresponent a l'Informe de Gestió adjunt).

El 2020, el Grup no ha estat objecte de multes ni sancions rellevants relacionades amb el compliment de la normativa ambiental.

42.2. Serveis d'atenció al client

CaixaBank disposa d'un Servei d'Atenció al Client (SAC) encarregat d'atendre i resoldre queixes i reclamacions de clients. És un servei separat dels serveis comercials i actua independentment de criteri i sobre la base de la normativa de protecció de la clientela de serveis financers.

De l'anàlisi detallat de les reclamacions i, en particular, dels informes emesos pels serveis de reclamacions dels supervisors durant el 2020, s'han detectat punts de millora en les polítiques, procediments i documents destinats a la comercialització de productes i serveis de CaixaBank i el seu Grup, que han donat lloc a l'elaboració de 16 propostes de millora per part del Servei d'Atenció al Client.

El temps mitjà de resolució el 2020 se situa en 23 dies naturals, quan el del 2019 va ser de 24 dies naturals.

RECLAMACIONS REBUDES

(Nombre de reclamacions)

	2020	2019	2018
ATESES PEL SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT I CONTACT CENTER CLIENTS (CCC)	119.361	75.766	83.124
Servei d'Atenció al Client (SAC) i Contact Center Clients (CCC)	119.361	75.722	83.093
Defensor del Client (DC) (*)		44	31
QUEIXES I RECLAMACIONS FORMULADES PER TELÈFON	13.533	10.993	11.415
Contact Center Clients (CCC)	13.533	10.993	11.415
PRESENTADES DAVANT ELS SERVEIS DE RECLAMACIONS DELS SUPERVISORS	1.598	1.322	2.151
Banc d'Espanya	1.350	1.116	1.900
Comissió Nacional del Mercat de Valors	82	85	81
Direcció General d'Assegurances i Plans de Pensions	166	121	170

El nombre d'informes o resolucions emesos pels serveis d'atenció al client i els serveis de reclamacions dels supervisors és el següent:

INFORMES EMESOS PER SERVEIS D'ATENCIÓ AL CLIENT I SERVEIS DE RECLAMACIÓ DE SUPERVISORS

	SAC I AC			BANC D'ESPANYA			CNMV			DGS		
TIPUS DE RESOLUCIÓ	2020	2019	2018	2020	2019	2018	2020	2019	2018	2020	2019	2018
Favorables al reclamant	54.791	34.811	24.032	179	193	318	22	18	23	15		4
Favorables a l'entitat	35.085	25.592	45.502	160	163	187	19	17	20	13	34	22
Assentiments				232	223	356	6	13	14	-	2	1
Altres (no admesa/sense pronunciament)	19.963	12.107	9.919									
TOTAL	**109.839**	**72.510**	**79.453**	**571**	**579**	**861**	**47**	**48**	**57**	**28**	**36**	**27**

42.3. Oficines

Tot seguit es detallen les oficines del Grup:

OFICINES DEL GRUP

(Nombre d'oficines)

	2020	2019	2018
Espanya	3.786	4.118	4.608
Estranger	429	484	502
TOTAL	**4.215**	**4.602**	**5.110**

43. Estats de fluxos d'efectiu

A continuació es detallen les principals variacions de fluxos d'efectiu, corresponents a l'exercici, segregats segons la seva naturalesa:

- Activitats d'explotació (37.562 milions d'euros): Principalment s'explica per l'increment dels dipòsits agafats del BCE i l'augment de l'estalvi a la vista en l'epígraf de passius financers a cost amortitzat, compensat parcialment pel flux generat per l'increment del crèdit a la clientela en l'epígraf d'actius financers a cost amortitzat.
- Activitats d'inversió (484 milions d'euros): Inclou l'efectiu cobrat en la venda del 29 % en el capital social de l'empresa Comercia Global Payments, Entidad de Pago, S.L. al Grup Global Payments per un preu de 493 milions d'euros, així com l'efecte dels cobraments i pagaments per venda i adquisició d'actius fixos
- Activitats de finançament (-1.540 milions d'euros): procedeix dels fluxos d'efectiu derivats de les emissions (3.731 milions d'euros) i amortitzacions d'instruments de deute o de capital propis (4.736 milions d'euros), així com dels dividends pagats (418 milions d'euros) durant l'exercici.

Annex 1 – Participacions de CaixaBank en societats dependents del Grup CaixaBank

(Milers d'euros)

(1/2)

DENOMINACIÓ SOCIAL	ACTIVITAT	ADREÇA	% PARTICIPACIÓ DIRECTA	% PARTICIPACIÓ TOTAL	CAPITAL SOCIAL	RESERVES	RESULTATS	COST DE LA PARTICIPACIÓ DIRECTA (NET)
Abside Capital SICAV S.A. (*)	SICAV	Madrid-Espanya	90,96	90,96	1.546	-	-	1.200
Alicante Capital SICAV S.A. (*)	SICAV	Madrid-Espanya	99,99	99,99	2.555	(786)	(16)	1.278
Aris Rosen, S.A.U.	Serveis	Barcelona-Espanya	100,00	100,00	15	405	(24)	401
Arquitrabe Activos, S.L.	Holding de participacions	Barcelona-Espanya	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)	Gestió d'actius	Suïssa	-	100,00	3.000	9.382	2.181	-
BPI Gestão de Activos - Sociedade Gestora de Fundos de Investimento Mobiliário, S.A.	Gestora d'institucions d'inversió col·lectiva	Portugal	-	100,00	2.500	14.509	4.363	-
BPI Vida e Pensões – Companhia de Seguros, S.A.	Assegurances de vida i gestió de fons de pensions	Portugal	-	100,00	76.000	61.142	3.568	-
BPI, Incorporated (3)	Banca	EUA	-	100,00	5	854	(5)	-
BuildingCenter, S.A.U.	Tenidora d'actius immobiliaris	Madrid-Espanya	100,00	100,00	2.000.060	(42.352)	(209.600)	2.192.195
Caixa Capital Biomed, SCR S.A.	Societat de capital de risc	Barcelona-Espanya	90,91	90,91	1.200	2.188	(61)	2.933
Caixa Capital Fondos Sociedad de Capital Riesgo S.A.	Societat de capital de risc	Madrid-Espanya	100,00	100,00	1.200	14.912	1.832	14.934
Caixa Capital Micro SCR, S.A.	Societat de capital de risc	Madrid-Espanya	100,00	100,00	1.200	345	379	1.254
Caixa Capital Tic, SCR S.A.	Societat de capital de risc	Barcelona-Espanya	80,65	80,65	1.209	4.058	1.199	4.988
Caixa Corp, S.A.	Tenidora d'accions	Barcelona-Espanya	100,00	100,00	361	351	(0)	585
Caixa Emprendedor XXI, S.A.U.	Foment d'activitats financeres i emprenedores	Barcelona-Espanya	100,00	100,00	1.007	17.654	(72)	17.954
CaixaBank Asset Management Luxembourg, S.A.	Gestora d'institucions d'inversió col·lectiva	Luxemburg	-	100,00	150	3.738	199	-
CaixaBank Asset Management, SGIIC, S.A.U. (4)	Gestora d'institucions d'inversió col·lectiva	Madrid-Espanya	100,00	100,00	86.310	(48.945)	92.907	111.351
CaixaBank Brasil Escritório de Representaçao Ltda. (1)	Oficina de representació	Brasil	100,00	100,00	1.200	2.338	285	345
CaixaBank Business Intelligence, S.A.U.	Desenvolupament de projectes digitals	Barcelona-Espanya	100,00	100,00	100	1.199	318	1.200
CaixaBank Equipment Finance, S.A.U.	Arrendament de vehicles i béns d'equipament	Madrid-Espanya	-	100,00	10.518	38.927	2.245	-
CaixaBank Facilities Management, S.A.	Gestió d'obres, manteniment, logística i compres	Barcelona-Espanya	100,00	100,00	1.803	1.871	849	2.053
Caixabank NEX, S.A.U.	Gestió de canals electrònics	València-Espanya	100,00	100,00	13.670	9.911	4.089	21.144
CaixaBank Notas Minoristas, S.A.U.	Financera	Madrid-Espanya	100,00	100,00	60	1.607	48	4.478
Caixabank Operational Services, S.A.	Serveis especialitzats de backoffice d'administració	Barcelona-Espanya	100,00	100,00	1.803	19.517	2.055	9.579
Caixabank Payments & Consumer, E.F.C., E.P., S.A.	Finançament al consum	Madrid-Espanya	100,00	100,00	135.156	1.072.559	385.590	1.571.634
Caixabank Titulizacion S.G.F.T., S.A.	Gestora de fons de titulització	Madrid-Espanya	100,00	100,00	1.503	459	3.342	6.423
CaixaBank Wealth Management Luxembourg, S.A.	Banca	Luxemburg	100,00	100,00	11.826	24.953	(6.733)	30.725
Cestainmob, S.L.	Explotació de béns mobles i immobles	Barcelona-Espanya	-	100,00	120	510	(1)	-
Coia Financiera Naval, S.L.	Prestació de serveis financers i d'intermediació en el sector naval	Madrid-Espanya	76,00	76,00	3	7	52	2

PARTICIPACIONS DE CAIXABANK EN SOCIETATS DEPENDENTS DEL GRUP CAIXABANK

(Milers d'euros)

(2/2)

DENOMINACIÓ SOCIAL	ACTIVITAT	ADREÇA	% PARTICIPACIÓ DIRECTA	% PARTICIPACIÓ TOTAL	CAPITAL SOCIAL	RESERVES	RESULTATS	COST DE LA PARTICIPACIÓ DIRECTA (NET)
Corporación Hipotecaria Mutual, E.F.C., S.A.	Crèdit hipotecari	Madrid-Espanya	100,00	100,00	3.005	73.645	(2.389)	71.987
El Abra Financiera Naval, S.L.	Prestació de serveis financers i d'intermediació en el sector naval	Madrid-Espanya	76,00	76,00	3	34	(10)	2
Estugest, S.A.	Activitats de gestoria i serveis	Barcelona-Espanya	100,00	100,00	661	163	(1)	781
Grupo Aluminios de Precisión, S.L.U. (*)	Fosa d'alumini en motllos de sorra	Burgos-Espanya	100,00	100,00	7.500	19.601	213	3.360
HipoteCaixa 2, S.L.	Societat gestora de crèdits hipotecaris	Barcelona-Espanya	100,00	100,00	3	61.769	50	61.797
Hiscan Patrimonio, S.A.	Holding de participacions	Barcelona-Espanya	100,00	100,00	46.867	115.994	13.907	176.797
ImaginTech, S.A.	Negoci digital	Barcelona-Espanya	99,99	100,00	60	1.805	225	1.858
Inter Caixa, S.A.	Serveis	Barcelona-Espanya	99,99	100,00	16	24	(4)	47
Inversiones Coridith SICAV S.A. (*)	SICAV	Madrid-Espanya	99,95	99,95	2.515	(742)	(18)	1.257
Inversiones Corporativas Digitales, S.L.	Holding de participacions	Barcelona-Espanya	-	100,00	3	(3.065)	6	-
Inversiones Inmobiliarias Teguise Resort, S.L.	Hotels i allotjaments similars	Las Palmas-Espanya	60,00	60,00	7.898	11.335	(1.065)	8.618
Líderes de Empresa Siglo XXI, S.L.	Seguretat privada de béns i persones	Barcelona-Espanya	100,00	100,00	378	812	311	753
Negocio de Finanzas e Inversiones II, S.L.	Financera	Barcelona-Espanya	100,00	100,00	6	442	(2)	448
Nuevo Micro Bank, S.A.U.	Finançament de microcrèdits	Madrid-Espanya	100,00	100,00	90.186	257.912	5.405	90.186
PremiaT Comunidad Online, S.L.	Comercialització de plataforma cashless	Barcelona-Espanya	-	100,00	100	1.012	(181)	-
PromoCaixa, S.A.	Comercialització de productes	Barcelona-Espanya	-	100,00	60	(9.104)	17.956	-
Puerto Triana, S.A.U.	Promoció immobiliària especialitzada en centres comercials	Sevilla-Espanya	100,00	100,00	124.290	4.694	(9.509)	119.475
Sercapgu, S.L.	Holding de participacions	Barcelona-Espanya	100,00	100,00	4.230	(203)	(19)	632
Silc Immobles, S.A.	Explotació, gestió i administració d'immobles	Madrid-Espanya	-	100,00	40.070	107.260	182	-
Silk Aplicaciones, S.L.U.	Prestació de serveis informàtics	Barcelona-Espanya	100,00	100,00	15.003	100.710	915	176.211
Sociedad de Gestión Hotelera de Barcelona, S.L.	Operacions amb béns immobles	Barcelona-Espanya	-	100,00	8.144	10.815	(1.740)	-
Telefónica Consumer Finance E.F.C., S.A.	Finançament al consum	Madrid-Espanya	-	50,00	5.000	28.781	677	-
Unión de Crédito para la Financiación Mobiliaria e Inmobiliaria, E.F.C., S.A.U.	Préstecs hipotecaris	Madrid-Espanya	100,00	100,00	53.383	3.553	2.831	51.501
VidaCaixa Mediació, Sociedad de Agencia de Seguros Vinculada, S.A.U.	Agència d'assegurances	Madrid-Espanya	-	100,00	60	3.220	258	-
VidaCaixa, S.A. de Seguros y Reaseguros Sociedad Unipersonal	Assegurances directes de vida, reassegurances i gestió de fons de pensions	Madrid-Espanya	100,00	100,00	1.347.462	(39.445)	844.484	2.251.712

(*) Societats considerades com a actius no corrents en venda.
(1) Totes les dades llevat del cost estan expressades en moneda local: Real brasiler (milers).
(2) Totes les dades llevat del cost estan expressades en moneda local: Franc suís (milers).
(3) Totes les dades, llevat del cost, estan expressades en moneda local: Dòlar EUA (milers).
(4) La xifra de reserves d'aquesta societat inclou dividend a compte.
Nota: La informació de les societats que no cotitzen en Borsa correspon a les últimes dades disponibles (reals o estimades) en el moment de redactar aquesta Memòria.

Annex 2 – Participacions de CaixaBank en acords i negocis conjunts del Grup CaixaBank

(Milers d'euros) (1 / 1)

DENOMINACIÓ SOCIAL	ACTIVITAT	ADREÇA	% PARTICIPACIÓ DIRECTA	% PARTICIPACIÓ TOTAL	ACTIU	PASSIU	INGRESSOS ORDINARIS	CAPITAL SOCIAL	RESERVES	RESULTATS	RESULTAT INTEGRAL TOTAL	COST DE LA PARTICIPACIÓ DIRECTA (NET)	DIVIDENDS MERITATS PER LA PARTICIPACIÓ TOTAL
Cosec - Companhia de Seguros de Crédito, S.A.	Assegurances de crèdit	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)	Sistemes de pagament	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 liquidació (L)	Tinença de valors	Navarra-Espanya	33,33	66,67	14.545	8.758	-	11.879	(5.355)	(737)	(737)	-	-
Payment Innovation HUB, S.A.	Mitjans de pagament	Barcelona-Espanya	-	50,00	1.018	91	1.720	60	531	336	336	-	-
Vivienda Protegida y Suelo de Andalucía, S.A.	Promoció immobiliària	Sevilla-Espanya	-	50,00	4.392	7.126	98	60	(2.715)	(79)	(79)	-	-

(L) Societats en liquidació

(1) Totes les dades, llevat del cost i el dividend, estan expressades en moneda local: Real brasiler (milers).

Nota: La informació de les societats correspon a les últimes dades disponibles (reals o estimades) en el moment de redactar aquesta Memòria.

Annex 3 – Participacions en societats associades de CaixaBank

(Milers d'euros)

(1/2)

DENOMINACIÓ SOCIAL	ACTIVITAT	ADREÇA	% PARTICIPACIÓ DIRECTA	% PARTICIPACIÓ TOTAL	ACTIU	PASSIU	INGRESSOS ORDINARIS	CAPITAL SOCIAL	RESERVES	RESULTATS	RESULTAT INTEGRAL TOTAL	COST DE LA PARTICIPACIÓ DIRECTA (NET)	DIVIDENDS MERITATS PER LA PARTICIPACIÓ TOTAL
Abaco Iniciativas Inmobiliarias, S.L. En liquidació (L)	Promoció immobiliària	Sevilla-Espanya	-	40,00	11.515	46.318	-	13.222	(47.155)	(870)	(870)	-	-
Ape Software Components, S.L.	Activitats de programació informàtica	Barcelona-Espanya	-	25,22	3.381	3.119	2.258	12	449	(198)	(198)	-	-
Banco Comercial de Investimento, S.A.R.L. (2)	Banca	Moçambic	-	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.	Mitjans de telepeatge	Madrid-Espanya	-	25,00	20.723	9.503	181.731	4.613	4.977	1.631	1.631	-	-
Brilliance-Bea Auto Finance Co., LTD (3)	Finançament d'automòbils	Xina	-	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.	Entitat de pagament	Madrid-Espanya	-	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.	Assegurances	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.	Serveis immobiliaris	Madrid-Espanya	-	20,00	4.168.107	131.986	548.660	270.774	3.825.757	(60.410)	(60.410)	-	-
Drembul, S.L.	Promoció immobiliària	Logronyo-Espanya	-	25,00	43.389	5.889	34.337	30	8.085	11.263	11.263	-	1.876
Ensanche Urbano, S.A.	Promoció immobiliària	Castelló-Espanya	-	49,30	37.323	68.299	179	9.225	(39.624)	(576)	(576)	-	-
Erste Group Bank AG (C)	Banca	Àustria	9,92	9,92	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 participacions	Girona-Espanya	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.	Sistemes de pagament	Luxemburg	-	49,00	30.147	24	-	13	30.159	(48)	(48)	-	-
Global Payments Moneytopay, EDE, S.L.	Entitat de pagament	Madrid-Espanya	-	49,00	130.928	121.308	9.840	1.350	5.855	2.415	2.415	-	-
Guadapelayo, S.L. En liquidació (L)	Promoció immobiliària	Madrid-Espanya	-	40,00	312	4.998	-	1981	(6.617)	(50)	(50)	-	-
Inter-Risco – Sociedade de Capital de Risco, S.A.	Capital de risc	Portugal	-	49,00	1.067	322	1.098	400	458	(112)	(112)	-	-
Ircio Inversiones, S.L. En liquidació (L)	Promoció immobiliària	Burgos-Espanya	35,00	35,00	2.128	7.359	-	675	(5.907)	(0)	(0)	-	-
IT Now, S.A.	Serveis relatius a projectes tecnològics-informàtics	Barcelona-Espanya	39,00	49,00	142.363	137.033	258.083	3.382	1.009	939	939	1.323	-
Justinmind, S.L.	Desenvolupament de sistemes informàtics	Barcelona-Espanya	-	16,98	1.499	919	700	5	47	(304)	(304)	-	-
Nlife Therapeutics, S.L.	Recerca i desenvolupament en biotecnologia	Granada-Espanya	-	37,18	13.245	10.096	1.928	6.930	(3.974)	(1.003)	(1.003)	-	-
Numat Medtech, S.L.	Altres tipus de recerca i desenvolupament en ciències naturals i tècniques	Palma-Espanya	-	17,86	845	506	5	7	651	(414)	(414)	-	-

PARTICIPACIÓ DE CAIXABANK EN SOCIETATS ASSOCIADES DEL GRUP CAIXABANK

(Milers d'euros)

(2/2)

DENOMINACIÓ SOCIAL	ACTIVITAT	ADREÇA	% PARTICIPACIÓ DIRECTA	% PARTICIPACIÓ TOTAL	ACTIU	PASSIU	INGRESSOS ORDINARIS	CAPITAL SOCIAL	RESERVES	RESULTATS	RESULTAT INTEGRAL TOTAL	COST DE LA PARTICIPACIÓ DIRECTA (NET)	DIVIDENDS MERITATS PER LA PARTICIPACIÓ TOTAL
Parque Científico y Tecnológico de Córdoba, S.L.	Explotació i gestió parc científic	Còrdova-Espanya	15,58	35,69	29.901	19.733	239	23.422	(17.643)	(232)	(232)	-	-
Peñíscola Green, S.L.	Promoció immobiliària	Castelló-Espanya	-	33,33	11.740	4.856	-	12.000	(5.116)	(0)	(0)	-	-
Portic Barcelona, S.A.	Altres serveis relacionats amb les tecnologies de la informació i la telecomunicació	Barcelona-Espanya	-	25,81	2.306	260	2.202	291	1.733	23	23	-	-
Redsys Servicios de Procesamiento, S.L.	Mitjans de pagament	Madrid-Espanya	-	20,00	99.642	29.359	144.577	5.815	62.929	1.540	1.540	-	-
SegurCaixa Adeslas, S.A. de Seguros y Reaseguros	Assegurances no de vida	Madrid-Espanya	-	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.	Mitjans de pagament	Madrid-Espanya	-	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.	Mitjans de pagament	Madrid-Espanya	-	18,11	400.526	395.847	7.912	240	4.011	428	428	-	-
Sociedad de Procedimientos de Pago, S.L.	Entitat de pagament	Madrid-Espanya	-	22,92	7.809	5.784	12.822	2.346	(305)	(17)	(17)	-	-
Societat Catalana per a la Mobilitat S.A.	Desenvolupament i implantació del projecte T-mobilitat	Barcelona-Espanya	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-Espanya	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.	Emissió de targetes	Portugal	-	21,01	368.375	258.239	141.460	10.000	67.995	23.919	23.919	-	-
Zone2Boost, S.L.	Holding per a adquisició de negocis	Barcelona-Espanya	-	40,00	2.054	31	165	3	2.332	(312)	(312)	-	-

(L) Societats en liquidació
(C) Societats que cotitzen en borsa: Últimes dades públiques disponibles en el moment de redactar aquesta memòria.
(1) Totes les dades, llevat del cost i el dividend, estan expressades en moneda local: Real brasiler
(2) Totes les dades, llevat del cost i el dividend, estan expressades en moneda local: Metical de Moçambic (milers)
(3) Totes les dades, llevat del cost, estan expressades en moneda local: Renminbi (milers)
Nota: La informació de les societats que no cotitzen en Borsa correspon a les últimes dades disponibles (reals o estimades) en el moment de redactar aquesta Memòria.

Annex 4 – Altres desglossaments fiscals

Rendes acollides a la deducció que preveu l'article 42 del Text Refós de la Llei de l'Impost sobre Societats, aprovat pel Reial Decret Legislatiu 4/2004, de 5 de març (Disposició transitòria vint-i-quatrena de la Llei 27/2014, de l'Impost sobre Societats):

DEDUCCIONS DE L'IMPOST SOBRE SOCIETATS PER REINVERSIÓ DE BENEFICIS
(Milers d'euros)

	GRUP CAIXABANK			
EXERCICI	RENDA ACOLLIDA	BASE DEDUCCIÓ	DEDUCCIÓ ACREDITADA (1)	ANY REINVERSIÓ
2013	68	68	8	2013
2014	298	298	36	2014
2015	18	18	2	2015
2016	13	13	2	2015

(1) Hi ha deduccions pendents d'aplicar per manca de quota en la declaració consolidada.

Les reinversions s'efectuen en valors de renda variable, que atorguin una participació superior al 5 %, i en immobilitzat material, intangible i inversions immobiliàries afectes a l'activitat.

Annex 5 – Notificacions sobre adquisició i venda de participacions en el capital en l'exercici 2020

(Article 155 de la Llei de Societats de Capital i article 125 del Text Refós de la Llei del Mercat de Valors).

En data 12 de març de 2020, CaixaBank va fer un comunicat de vincles estrets per la contractació, aquell mateix dia, d'un *Equity Swap* sobre 1.366.983 accions de Telefónica, S.A. Mitjançant aquest instrument financer, Caixabank, S.A. efectua una cobertura de valor raonable de les accions subjacents al preu unitari pactat.

El dia 19 de març de 2020, Caixabank, S.A. va fer un comunicat de vincles estrets per la cancel·lació amb liquidació per diferències d'un *Equity Swap* sobre 51.921.316 accions de Telefónica, S.A., del qual es va comunicar la contractació el 15 de juliol de 2019.

Addicionalment, el 19 de març de 2020, Caixabank, S.A. va fer un comunicat de vincles estrets per la cancel·lació amb liquidació per diferències de l'*Equity Swap* sobre 1.366.983 accions de Telefónica, S.A., del qual es va comunicar la contractació el 12 de març de 2020.

El dia 25 de juny de 2020 es va registrar a la CNMV una comunicació de Caixabank, S.A. en què s'informava del descens del llindar del 3 % com a conseqüència del procés de reestructuració de Deoleo, S.A., la reducció del seu anterior capital social a zero i una posterior ampliació de capital. CaixaBank, com a titular en aquell moment d'una participació directa i indirecta (a través de la seva societat controlada Hiscan Patrimonio, S.A.) del 4,1014 % de l'anterior capital social de Deoleo, va rebre 57.618.350 drets de subscripció preferent que van ser venuts en la seva totalitat i, com a conseqüència, no van acudir a la subscripció de l'ampliació de capital ni Caixabank, S.A. ni Hiscan Patrimonio, S.A., que van deixar de ser partícips significatius de la societat.

En data de 14 de juliol de 2020 es va registrar a la CNMV una comunicació de Caixabank, S.A. en què s'informava del descens de llindar del 5 % en Telefónica, S.A. En el marc de l'operació d'augment de capital mitjançant *scrip dividend* d'aquesta societat, Caixabank, S.A. va rebre 259.611.788 drets, que es van vendre en la seva totalitat, diluint-se la seva participació a Telefónica fins a assolir el 4,879 %.

Annex 6 – Informe bancari anual

En compliment del que disposa l'article 87 de la Llei 10/2014, de 26 de juny, d'ordenació, supervisió i solvència d'entitats de crèdit, les entitats de crèdit tenen l'obligació de publicar, especificant per països on estiguin establertes, determinada informació en base consolidada corresponent a l'últim exercici tancat. En virtut del que s'ha exposat, a continuació es detalla la informació requerida:

A Denominació, naturalesa i ubicació geogràfica de l'activitat

A la Nota 1.1 dels Comptes Anuals consolidats del Grup CaixaBank es detallen la denominació, la naturalesa i la ubicació geogràfica de l'activitat".

En els Annexos 1, 2 i 3 dels Comptes Anuals consolidats del Grup CaixaBank es detallen les entitats dependents, negocis conjunts i associades, respectivament, que configuren el Grup CaixaBank.

A l'Annex 5 s'informa de les notificacions sobre adquisició i venda de participacions en el capital durant l'exercici 2020, d'acord amb l'article 155 de la Llei de societats de capital i l'article 125 del text refós de la Llei del mercat de valors.

B Volum de negoci

Caixabank, S.A. està establerta a Espanya i disposa de sis sucursals a l'estranger, concretament a Polònia, el Marroc, el Regne Unit, Alemanya, França i Portugal.

A més, CaixaBank disposa de 18 oficines de representació a través de les quals no fa activitat bancària, sinó que informa dels serveis de l'Entitat a les 16 jurisdiccions següents: Algèria, Austràlia, el Brasil, la Xina (3), Xile, Colòmbia, Egipte, Unió dels Emirats Àrabs, els Estats Units d'Amèrica, l'Índia, Itàlia, Turquia, el Perú, Singapur, Sud-àfrica i el Canadà.

El Banco BPI disposa de 421 oficines a Portugal.

A continuació es mostra el volum de negocis de l'activitat per països, en base consolidada:

INFORMACIÓ GEOGRÀFICA: DISTRIBUCIÓ DELS INGRESSOS ORDINARIS PROCEDENTS DE CLIENTS*
(Milions d'euros)

	NEGOCI BANCARI I D'ASSEGURANCES			PARTICIPACIONS			BPI			TOTAL GRUP CAIXABANK		
	2020	2019	2018	2020	2019	2018	2020	2019	2018	2020	2019	2018
Espanya	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
Polònia	20	21	15							20	21	15
el Marroc	9	7	5							9	7	5
Regne Unit	30	24	9							30	24	9
Alemanya	17	8								17	8	
França	18	9								18	9	
Angola				31	31					31	31	
Resultats posada en equivalència**				84	233	411				84	233	411
Resta			1				8	8	8	8	8	9
TOTAL INGRESSOS	**11.245**	**11.345**	**11.071**	**177**	**370**	**758**	**750**	**757**	**820**	**12.172**	**12.472**	**12.649**

(*) Corresponen als següents epígrafs del Compte de Pèrdues i Guanys Públic del Grup CaixaBank, determinats partint de la Circular 5/2014 del Banc d'Espanya:
1. Ingressos per interessos
2. Ingressos per dividends
3. Resultats d'entitats valorades pel mètode de la participació
4. Ingressos per comissions
5. Guanys o (-) pèrdues en donar de baixa en comptes actius i passius financers no valorats a valor raonable amb canvis en resultats, nets
6. Guanys o (-) pèrdues per actius i passius financers mantinguts per negociar, nets
7. Guanys o (-) pèrdues per actius no destinats a negociació valorats obligatòriament a valor raonable amb canvis en resultats, nets
8. Guanys o (-) pèrdues per actius i passius financers designats a valor raonable amb canvis en resultats, nets
9. Guanys/pèrdues de la comptabilitat de cobertures, nets
10. Altres ingressos d'explotació
11. Ingressos d'actius emparats per contractes d'assegurances i reassegurances

(**) de participacions associades internacionals i d'altres. Correspon, principalment, als resultats de la posada en equivalència de les participacions en entitats associades internacionals, principalment Erste Group Bank (Àustria), Banco Comercial e de Investimento (Moçambic) i Banco de Fomento Angola (en l'exercici 2018).

C Plantilla a temps complet per països

La plantilla a temps complet a 31 de desembre de 2020, distribuïda per països, és la següent:

PLANTILLA A TEMPS COMPLET PER PAÏSOS

	31-12-2020	31-12-2019	31-12-2018
Espanya	30.421	30.615	32.364
Portugal	4.783	4.956	4.934
Polònia	20	18	18
el Marroc	27	24	22
Regne Unit	16	16	14
Alemanya	12	12	10
França	11	11	7
Suïssa	19	21	22
Resta de països – Oficines representació	77	63	49
TOTAL PLANTILLA A TEMPS COMPLET	**35.386**	**35.736**	**37.440**

D Resultat brut abans d'impostos

El resultat brut abans d'impostos en base consolidada de l'exercici 2020 puja a 1.600 milions d'euros (2.077 i 2.807 milions d'euros en els exercicis 2019 i 2018, respectivament), que inclou els ingressos ordinaris procedents de les sucursals detallades en el punt b) anterior.

E Impostos sobre el resultat

La despesa neta per impost sobre el resultat en base consolidada de l'exercici 2020 puja a 219 milions d'euros (369 i 712 milions d'euros en els exercicis 2019 i 2018, respectivament), tal com es presenta en el compte de pèrdues i guanys consolidat dels comptes anuals.

Els pagaments per impostos sobre resultats realitzats en l'exercici 2020 han pujat a 169 milions d'euros, dels quals 150 milions d'euros s'han pagat a Espanya, 5 milions d'euros a Portugal, 1 milió d'euros a Polònia, 2 milions d'euros a Suïssa, 1 milió d'euros al Marroc i 1 milió d'euros a Alemanya.

Els impostos sobre beneficis efectivament pagats en l'exercici en cada jurisdicció inclouen les liquidacions definitives derivades dels pagaments a compte i retencions ingressades, minorades al seu torn en les devolucions cobrades per l'impost sobre beneficis en l'exercici corrent. A més, s'integra el resultat de les liquidacions per actes d'inspecció que hagin estat efectives en aquest exercici.

Tots els ingressos ordinaris obtinguts pel Grup CaixaBank són objecte de tributació.

L'import dels pagaments de caixa de l'impost de societats no correspon a l'import de la despesa per impost sobre beneficis registrat en el compte de pèrdues i guanys consolidat. La causa principal d'aquesta divergència radica en la diferent imputació temporal de les partides que conformen el criteri de meritació i el de caixa en relació amb l'impost sobre beneficis.

F Subvencions i ajudes públiques rebudes

Durant l'any 2020, el Grup ha rebut les subvencions o ajudes públiques següents:

- Subvenció del Ministeri d'Indústria, Energia i Turisme, a través de la gerència del sector naval, en concepte d'ajudes per a la construcció naval per un import de 9 milió d'euros.
- Subvenció de la Fundació Estatal per a la Formació en l'Ocupació per complir determinades condicions requerides en els cursos de formació a empleats, per un import de 4 milions d'euros.

G Indicadors i ràtios

Els indicadors i ràtios rellevants s'indiquen a l'apartat «Evolució resultats i activitat» de l'Informe de gestió de l'exercici 2020. El rendiment sobre actius de l'exercici 2020, calculat com el quocient entre el resultat net (ajustat per l'import del cupó de l'*Additional Tier* 1, després d'impostos, registrat en fons propis) i els actius totals mitjans dels últims dotze mesos, ha estat del 0,3 % (0,4 % en l'exercici 2019 i 0,5 % el 2018).

Annex 7 – Conciliació d'impactes de 1a aplicació de la NIIF 9

Tal com s'indica en aquesta mateixa nota, a l'apartat «Bases de presentació» el Grup ha aplicat la NIIF 9 a partir de l'1 de gener de 2018. Aquesta situació ha suposat canvis en la classificació i modificacions valoratives sobre determinades partides del balanç a 31 de desembre de 2019 amb els impactes indicats a continuació:

ACTIU - CONCILIACIÓ D'IMPACTES DE 1a APLICACIÓ DE LA NIIF 9

(Milions d'euros)

	BALANÇ A 31-12-2017	MODIFICACIÓ DENOMINACIÓ D'EPÍGRAFS	ALTRES RECLASSIFICACIONS	CANVI DE VALORACIÓ	DEFERRAL EN APLICACIÓ NIIF 9 PER A ACTIVITATS D'ASSEGURANCES (a)	BALANÇ A 01-01-2018
Actius financers mantinguts per negociar	10.597				(956)	9.641
Actius financers designats a valor raonable amb canvis en resultats	6.500		(6)		(6.494)	
Actius financers no destinats a negociació valorats obligatòriament a valor raonable amb canvi en resultats	-		846	(25)		821
Instruments de patrimoni	-		249(d)	*35*		284
Valors representatius de deute	-		147(b) (d)			147
Préstecs i bestretes	-		450(b)	(60)		390
Actius financers disponibles per a la venda	69.555	(69.555) (d)				
Instruments de patrimoni	2.883	(2.883)				
Valors representatius de deute	66.672	(66.672)				
Actius financers a valor raonable amb canvis en un altre resultat global	-	69.555 (d)	(303)(d)		(49.394)	19.858
Instruments de patrimoni	-	2.883	(243)			2.640
Valors representatius de deute	-	66.672	(60)		(49.394)	17.218
Préstecs i partides a cobrar	226.273	(226.273) (b)				
Valors representatius de deute	2.576	(2.576)				
Préstecs i bestretes	223.697	(223.697)				
Bancs centrals	5	(5)				
Entitats de crèdit	7.374	(7.374)				
Clientela	216.318	(216.318)				
Inversions mantingudes fins al venciment	11.085	(11.085) (c)				
Actius financers a cost amortitzat	-	237.358 (b)	(537)(b)	(768)	(1.075)	234.978
Valors representatius de deute	-	13.661 (c)	(87)	10	(787)	12.797
Préstecs i bestretes	-	223.697	(450)	(778)	(288)	222.181
Bancs centrals	-	5				5
Entitats de crèdit	-	7.374			(288)	7.086
Clientela	-	216.318	(450)	(778) (f)		215.090
Actius afectes al negoci assegurador (Nota 17)	275				57.919	58.194
Actius per impostos	11.005			243(g)		11.248
Altres actius	2.505			2		2.507
TOTAL ACTIU	**383.136**	**-**	**-(e)**	**(548)**	**-**	**382.588**

PASSIU - CONCILIACIÓ D'IMPACTES DE 1a APLICACIÓ DE LA NIIF 9

(Milions d'euros)

	BALANÇ A 31-12-2017	MODIFICACIÓ DENOMINACIÓ D'EPÍGRAFS	ALTRES RECLASSIFICACIONS	CANVI DE VALORACIÓ	DEFERRAL EN APLICACIÓ NIIF 9 PER A ACTIVITATS D'ASSEGURANCES (a)	BALANÇ A 01-01-2018
Passius financers mantinguts per negociar	8.605					8.605
Passius financers designats a valor raonable amb canvis en resultats	8.241				(8.241)	-
Dipòsits	8.241				(8.241)	-
Clientela	8.241				(8.241)	-
Altres passius financers	-					-
Passius financers a cost amortitzat	280.898					280.898
Derivats – Comptabilitat de cobertures	793					793
Canvis del valor raonable dels elements coberts d'una cartera amb cobertura del risc de tipus d'interès	1.410					1.410
Passius afectes al negoci assegurador	50.998				8.241	59.239
Provisions	3.491			8		3.499
Pensions i altres obligacions de prestacions definides postocupació	598					598
Altres retribucions als empleats a llarg termini	1.223					1.223
Qüestions processals i litigis per impostos pendents	803					803
Compromisos i garanties concedits	357			10 (f)		367
Resta de provisions	510			(2)		508
Passius per impostos	1.417					1.417
Altres passius	2.335					2.335
Passius inclosos en grups alienables d'elements que s'han classificat com a mantinguts per a la venda	82					82
TOTAL PASSIU	**358.270**			**8**		**358.278**

PATRIMONI NET - CONCILIACIÓ D'IMPACTES DE 1a APLICACIÓ DE LA NIIF 9

(Milions d'euros)

	BALANÇ A 31-12-2017	MODIFICACIÓ DENOMINACIÓ D'EPÍGRAFS	ALTRES RECLASSIFICACIONS	CANVI DE VALORACIÓ	*DEFERRAL* EN APLICACIÓ NIIF 9 PER A ACTIVITATS D'ASSEGURANCES (a)	BALANÇ A 01-01-2018
FONS PROPIS	**24.722**		**23**	**(561)**		**24.184**
Capital	5.981					5.981
Prima d'emissió	12.033					12.033
Altres elements de patrimoni net	10					10
Guanys acumulats	6.038					6.038
Altres reserves	(594)		23 (h)	(561)		(1.132)
Menys: Accions pròpies	(12)					(12)
Resultat de l'exercici atribuït als propietaris de la dominant	1.684					1.684
Menys: Dividends a compte	(418)					(418)
UN ALTRE RESULTAT GLOBAL ACUMULAT	**(290)**		**(23) (h)**			**(313)**
Elements que no es reclassificaran en resultats	(402)		(447)			(849)
Elements que es poden reclassificar en resultats	112		424			536
INTERESSOS MINORITARIS (participacions no dominants)	**434**			**5**		439
Un altre resultat global acumulat	26		(4)			22
Altres elements	408		4	5		417
TOTAL PATRIMONI NET	**24.866**	-	-	**(556)**		**24.310**
TOTAL PASSIU I PATRIMONI NET	**383.136**	-	-	**(548)**		**382.588**

a) D'acord amb el que estableix la Nota 1, en aplicació de la modificació de la NIIF 4 «Aplicació de la NIIF 9 Instruments financers», els detalls de la informació que segueix no consideren el canvi de política comptable amb relació a les inversions de les companyies asseguradores del Grup, les quals queden agrupades a l'epígraf «Actius afectes al negoci assegurador» de l'actiu del balanç i segueixen comptabilitzades i valorades d'acord amb la NIC 39.

A l'efecte de facilitar la comparació de la informació, també s'han reclassificat els saldos de les provisions tècniques corresponents a Unit Link i Renda Vitalícia Inversió flexible (part gestionada), de tal manera que queden incloses a l'epígraf «Passius afectes al negoci assegurador».

b) Els saldos classificats al capítol «Préstecs i partides a cobrar» es reclassifiquen a l'epígraf «Actius financers a cost amortitzat», exceptuant determinades exposicions que, per les seves característiques, no compleixen per ser classificats a cost amortitzat i que es reclassifiquen a «Actius financers no destinats a negociació valorats obligatòriament a valor raonable amb canvi en resultats».

c) Els saldos classificats a l'epígraf «Inversions mantingudes fins al venciment» es reclassifiquen, en la seva totalitat, a l'epígraf «Actius financers a cost amortitzat».

d) Els saldos classificats al capítol «Actius financers disponibles per a la venda» es reclassifiquen a l'epígraf «Actius financers a valor raonable amb canvis en un altre resultat global», exceptuant determinats títols, principalment participacions en fons d'inversió i de capital de risc, els quals es reclassifiquen a l'epígraf «Actius financers no destinats a negociació valorats obligatòriament a valor raonable amb canvi en resultats».

e) Com a conseqüència de la 1a aplicació de la NIIF 9, no s'han produït reclassificacions de les categories de valor raonable a cost amortitzat.

f) Es correspon amb l'impacte incremental sobre les correccions de valor de les exposicions a cost amortitzat derivat del canvi de política comptable (vegeu Nota 14).

g) Efecte fiscal dels ajustos per canvi de valor indicats.

h) Com a conseqüència de la reclassificació de determinats instruments de patrimoni d'«Actius financers disponibles per a la venda» a «Actius financers no destinats a negociació valorats obligatòriament a valor raonable amb canvi en resultats», els ajustos de valoració existents a 31 de desembre de 2017, associats a aquestes posicions, es reclassifiquen de l'epígraf «Un altre resultat global acumulat» a l'apartat «Altres reserves» dels fons propis.

Atesa la impracticabilitat de fer l'estimació retroactiva de l'impacte del canvi de política comptable de la NIIF 9, el Grup s'ha acollit al que disposa el marc normatiu comptable per tal de no reexpressar el balanç d'obertura a l'1 de gener de 2017 i el compte de resultats de l'exercici 2017. Així mateix, els desglossaments a 31 de desembre de 2017 de determinades partides de balanç referides a instruments financers en aquesta memòria no s'han reexpressat, motiu pel qual no és comparativa amb la informació

referida a 31 de desembre de 2018. A continuació es presenta la classificació comptable sota Circular 4/2016 (determinada sobre la base de la NIC 39) de l'activitat de crèdit i les seves cobertures juntament amb la correspondència sota la classificació de la NIIF 9:

CONCILIACIÓ D'IMPORT BRUT SEGONS CLASSIFICACIÓ NIC 39 / NIIF 9

(Milions d'euros)

	PRÉSTECS I PARTIDES PER COBRAR – CLIENTELA (COST AMORTITZAT)			
	NORMAL/*STAGE* 1	*STAGE* 2	DUBTÓS/*STAGE* 3	TOTAL
Saldo a 31-12-2017	**209.337**		**13.797**	**223.134**
Reclassificació de cartera:				
A «Actius financers no destinats a negociació valorats obligatòriament a valor raonable amb canvi en resultats» (*)	(450)		(15)	(465)
Traspassos:				
De «normal» a	(15.663)	15.663		
De «dubtós» a				
SALDO A 01-01-2018	**193.224**	**15.663**	**13.782**	**222.669**

CONCILIACIÓ DE LES COBERTURES SEGONS CLASSIFICACIÓ NIC 39 / NIIF 9

(Milions d'euros)

	PRÉSTECS I PARTIDES PER COBRAR – CLIENTELA (COST AMORTITZAT)			
	NORMAL/*STAGE* 1	*STAGE* 2	DUBTÓS/*STAGE* 3	TOTAL
Saldo a 31-12-2017	**(1.412)**		**(5.404)**	**(6.816)**
Reclassificació de cartera:				
A «Actius financers no destinats a negociació valorats obligatòriament a valor raonable amb canvi en resultats» (*)			15	15
Traspassos:				
De «normal» a				
Ajust de la correcció de valor	163	(312)	(629)	(778)
SALDO A 01-01-2018	**(972)**	**(589)**	**(6.018)**	**(7.579)**

(*) Exposicions en procés de venda que, pel seu model de negoci, no compleixen els criteris normatius per ser classificades a cost amortitzat.



2020

Informe de Gestió Consolidat

Document interactiu

CaixaBank

01

La Nostra Identitat

PAG. 4

CaixaBank el 2020 – Indicadors fonamentals i impacte en la societat_000
Fets rellevants i signiþcatius de l'exercici_000
Carta del President_000
Carta del Conseller Delegat_000
Materialitat_000
Comportament ètic i responsable_000
Ètica i integritat_000
Canal de consultes i den¼ncies_000
Comercialitzaci· i comunicaci· responsables_000
Transpar¯ncia þscal_000
Objectius de Desenvolupament Sostenible_000
Govern corporatiu_000
Millors pr¨ctiques_000
La propietat_000
L'Administració_000
Alta Direcció_000
Remuneraci·_000
Model de negoci_000
Gestió del risc_000
COVID-19: resposta a l'emergència i contribuci· a la recuperaci·_000

[1] https://www.caixabank.com/ca/accionistes-inversors/informacio-economico-þnancera/comptes-anuals-semestrals.html

02

Línies Estratègiques

PAG. 4

Context i perspectives 2021_000
Oferir la millor experiència al client_000
Solucions a clients_000
Experi¯ncia de client i qualitat_000
Accelerar la transformació digital per ser m®s eþcients i ÿexibles_000
Ciberseguretat_000
Tecnologia i digitalització_000
Potenciar una cultura centrada en les persones, àgil i col·laborativa_000
Pla de cultura corporativa_000
Diversitat i igualtat d'oportunitats_000
Desenvolupament professional i compensació_000
Experiència de l'empleat_000
Aconseguir una rendibilitat atractiva mantenint la solidesa þnancera_000
Evoluci· resultats i activitat_000
Liquiditat i estructura de þnan-ament_000
Gestió del Capital_000
Ratings_000
Política de dividends_000
Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat_000
Governan-a de la Responsabilitat Corporativa_000
Di¨leg amb els Grups d'Inter¯s_000
Inclusi· þnancera_000
Inversió socialment responsable_000
Estratègia mediambiental_000
Acci· social i voluntariat_000

03

Estat d'Informació No Financera

PÀG. 4

Taula de continguts de la Llei 11/2018, d'informaci· no þnancera i diversitat i GRI_000
Principis de Banca Responsable – UNEP FI_000
Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)_000

04

Glossari i estructura del Grup

PÀG. 4

05

Informe de veriþcaci· independent

PÀG. 4

06

Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent a 2020

PÀG. 4



[1]

Es posa a disposici· un þtxer amb les mètriques agregades per facilitar-ne la consulta.



Avís legal

La þnalitat d'aquest document ®s exclusivament informativa i no pret®n prestar un servei d'assessorament þnancer ni ser una oferta de venda, intercanvi o adquisici· ni una invitaci· per adquirir qualsevol classe de valors, productes o serveis þnancers de CaixaBank, S.A. (d'ara endavant, la companyia) o de qualsevol altra de les societats que s'hi esmenten. Qualsevol persona que en un moment determinat adquireixi un valor ho ha de fer guiant-se pel seu propi judici o per la idoneµtat del valor per al seu prop¸sit i basant-se ¼nicament en la informaci· p¼blica que contingui la documentaci· p¼blica elaborada i registrada per l'emissor en el context d'aquesta informaci· concreta, rebent assessorament si ho considera necessari o adequat segons les circumst¨ncies, i no basant-se en la informaci· inclosa en aquest document.

Aquest document pot contenir manifestacions sobre previsions i estimacions sobre negocis i rendibilitats futures, concretament quant a la informaci· þnancera relativa a societats participades, que s'ha elaborat fonamentalment partint d'estimacions efectuades per la companyia. Aquestes previsions i estimacions representen els judicis actuals de la companyia sobre expectatives futures de negocis, per¸ determinats riscos, incerteses i altres factors rellevants podrien fer que els resultats fossin materialment diferents de l'esperat. Aquests factors, entre d'altres, fan refer¯ncia a la situaci· del mercat, factors macroecon¸mics, directrius reguladores i governamentals; moviments en els mercats borsaris nacionals i internacionals, tipus de canvi i tipus d'inter¯s; canvis en la posici· þnancera dels nostres clients, deutors o contraparts, etc. Aquests elements, juntament amb els factors de risc indicats en informes passats o futurs, podrien afectar adversament el nostre negoci i el comportament i els resultats descrits. Altres variables desconegudes o imprevisibles poden fer que els resultats difereixin materialment d'aquells descrits a les previsions i estimacions.

Aix² mateix, aquesta presentaci· cont® informaci· relativa al projecte com¼ de fusi· per l'absorci· de Bankia, S.A. (societat absorbida) per part de CaixaBank (societat absorbent), anunciat el 18 de setembre de 2020. La formalitzaci· de la fusi· no est¨ garantida, ja que, tot i que la van aprovar, el desembre de 2020, les juntes generals d'accionistes d'ambdues entitats, tamb® cal que obtingui les autoritzacions administratives preceptives. CaixaBank no pot assegurar que els beneþcis identiþcats en formular el projecte com¼ de fusi· i publicats es materialitzaran o que el Grup no s'exposar¨ a diþcultats operacionals, despeses i riscos associats a la integraci·.

Els estats þnancers passats i les taxes de creixement anteriors no s'han d'entendre com una garantia de l'evoluci·, els resultats futurs o el comportament i el preu de l'acci· (incl¸s el beneþci per acci·). Cap contingut d'aquest document no ha de ser pres com una previsi· de resultats o beneþcis futurs. A m®s, cal tenir en compte que aquest informe s'ha preparat a partir dels registres de comptabilitat mantinguts per CaixaBank i per la resta d'entitats integrades al Grup, i inclou determinats ajustos i reclassiþcacions que pretenen homogeneµtzar els principis i els criteris seguits per les societats integrades amb els de CaixaBank. Per aix¸, i en concret en relaci· amb BPI, les dades que cont® aquest document poden no coincidir en alguns aspectes amb la informaci· publicada per aquesta entitat.

El compte de p¯rdues i guanys, el balan- consolidat i els diferents desglossaments d'aquests que es mostren en aquest informe es presenten amb criteris de gesti·, per¸ s'han elaborat d'acord amb les Normes internacionals d'informaci· þnancera (d'ara endavant, NIIF) adoptades per la Uni· Europea a trav®s de reglaments comunitaris, d'acord amb el Reglament 1606/2002 del Parlament Europeu i del Consell, de 19 de juliol del 2002, i modiþcacions posteriors. En la seva preparaci· s'han pres en consideraci· la Circular 4/2017 del Banc d'Espanya, de 6 de desembre, que constitueix l'adaptaci· de les NIIF adoptades per la Uni· Europea al sector de les entitats de cr¯dit espanyoles, i les seves modiþcacions successives.

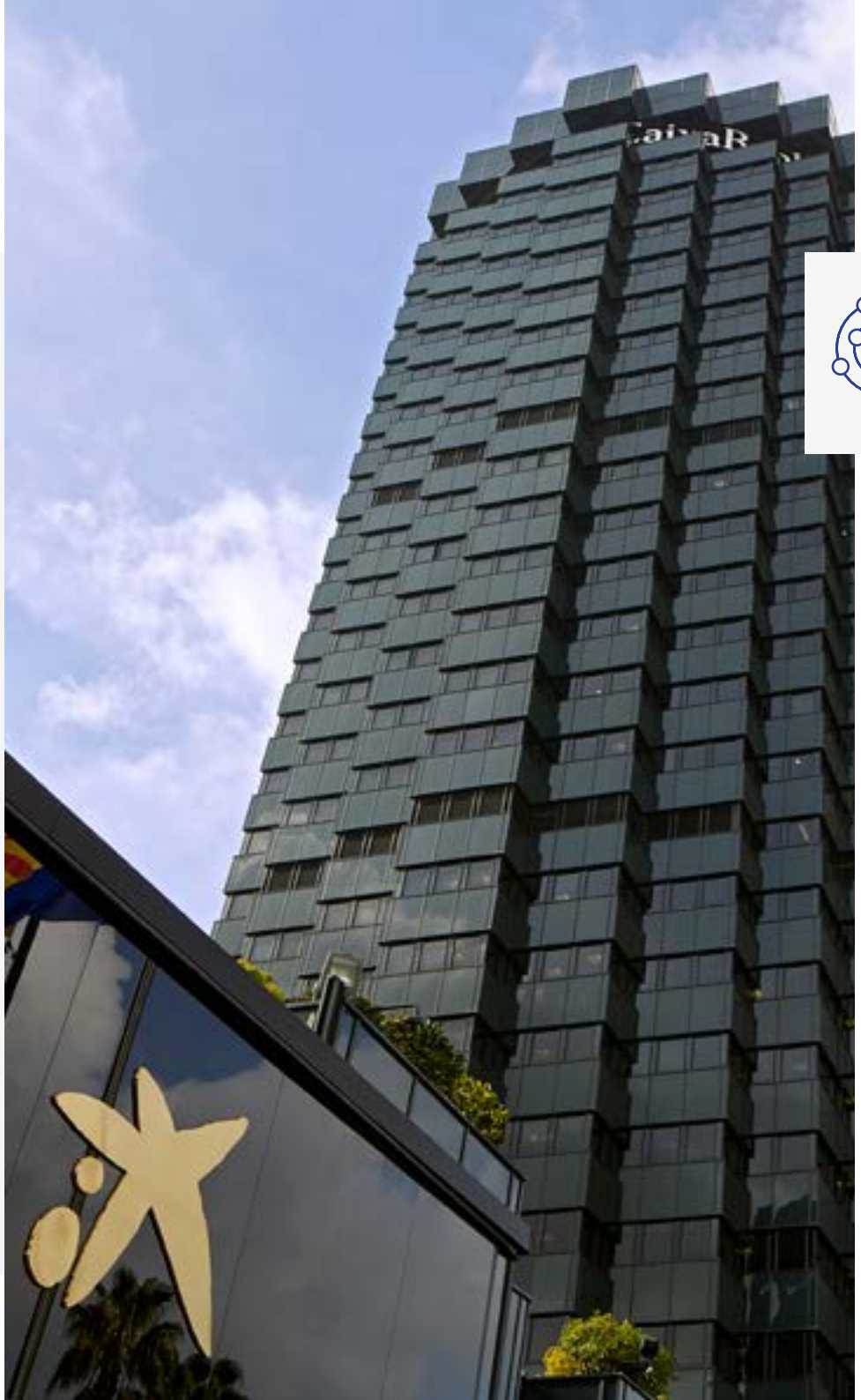
Es fa notar expressament que aquest document cont® dades subministrades per tercers considerades fonts d'informaci· þables generalment, tot i que no se n'ha comprovat l'exactitud. Cap dels seus administradors, directors o empleats no estan obligats, ni impl²citament ni expressament, a garantir que aquests continguts siguin exactes, precisos, ²ntegres o complets, a mantenir-los actualitzats o a corregir-los en cas de detectar-hi qualsevol mancan-a, error o omissi·.

D'acord amb les mesures alternatives del rendiment (MAR, tamb® conegudes per les seves sigles en angl¯s: APM, alternative performance measures) deþnides a les Directrius sobre mesures alternatives del rendiment publicades per l'European Securities and Markets Authority el 30 de juny del 2015 (ESMA/2015/1057) ("les Directrius ESMA"), aquest informe fa servir determinades MAR, que no han estat auditades, amb l'objectiu que contribueixin a una millor comprensi· de l'evoluci· þnancera de la companyia. Aquestes mesures s'han de considerar com a informaci· addicional i en cap cas no substitueixen la informaci· þnancera elaborada d'acord amb les Normes internacionals d'informaci· þnancera (èNIIFé), tamb® conegudes per les seves sigles en angl¯s com a èIFRSé (International Financial Reporting Standards). Aix² mateix, la manera en qu¯ el Grup deþneix i calcula aquestes mesures pot diferir d'altres mesures similars calculades per altres companyies i, per tant, podrien no ser comparables. S'ha de consultar l'informe per al detall de les MAR utilitzades i la conciliaci· de determinats indicadors de gesti· amb els indicadors presentats als estats þnancers consolidats elaborats de conformitat amb les NIIF.

Sens perjudici del r¯gim legal o de la resta de limitacions imposades per Grup CaixaBank que resultin aplicables, es prohibeix expressament qualsevol modalitat d'explotaci· d'aquest document i de les creacions i els signes distintius que incorpora, inclosa qualsevol classe de reproducci·, distribuci·, cessi· a tercers, comunicaci· p¼blica i transformaci·, mitjan-ant qualsevol mena de suport i mitj¨, amb þnalitats comercials, sense l'autoritzaci· pr¯via i expressa dels seus titulars respectius. L'incompliment d'aquesta prohibici· pot constituir una infracci· que la legislaci· vigent pot sancionar.

Les xifres es presenten en milions d'euros, llevat que s'indiqui expl²citament la utilitzaci· d'una altra unitat monet¨ria, i poden tenir dos formats: milions d'euros o Mû, indistintament.

La Nostra Identitat
Línies Estrat¯giques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de veriþcaci· independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020



01 La Nostra Identitat

CaixaBank el 2020 - Indicadors fonamentals i impacte en la societat_00
Fets rellevants i signiþcatius de l'exercici_7
Carta del President_8
Carta del Conseller Delegat_9
Materialitat_10
Comportament ¯tic i responsable _11
Ètica i integritat_000
Canal de consultes i den¼ncies_000
Comercialitzaci· i comunicaci· responsables_000
Transpar¯ncia þscal_000
Objectius de Desenvolupament Sostenible_00
Govern Corporatiu _26
Millors pr¨ctiques_000
La propietat_000
L'Administració_000
Alta Direcció_000
Remuneraci·_000
Model de negoci_000
Gestió del risc_000
COVID-19: resposta a l'emerg¯ncia i contribuci· a la recuperaci·_000

CaixaBank

La Nostra Identitat
CaixaBank 2020: Indicadors fonamentals i impacte a la societat
Línies Estrat¯giques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Veriþcaci· Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

CaixaBank 2020: indicadors fonamentals i impacte a la societat

En un entorn de m¨xima complexitat

CaixaBank aferma el seu posicionament comercial, amb creixements en les quotes de mercat principals i en volums

15,2 M de clients

451.520 Mû d'actius totals

415.408 Mû de recursos de clients (+8,1%)

243.924 Mû de cr¯dit a la clientela, brut (+7,3%)

Quotes de mercat a Espanya

17,5% (+45 p. b.)
Fons d'inversió

29,9 % (+126 p.b.)
Assegurances de vida-estalvi

26,3% (+79 p. b.)
Plans de pensions

23,3% (+79 p. b.)
Estalvi a llarg termini

15,6% (+38 p. b.)
Dip¸sits

16,2% (+25 p. b.)
Crèdit al sector privat

Mostra una gran resiliència dels ingressos *core* i continua amb estalvis de costos signiþcatius

Ingressos core estables

8.310 Mû
(-0,1% respecte a 2019)

6,1%
ROTE 12 mesos

Millorant l'eþci¯ncia

-4,0%
les despeses d'administració i d'amortització recurrents

54,5%
r¨tio d'eþci¯ncia (12 mesos)

Aix¸ contribueix a refor-ar encara m®s la s¸lida posici· þnancera

M¨xims a les principals m¯triques de capital

13,6%
CET1 (+1,6 p.)

26,3%
MREL (+4,5 p.)

18,1%
Capital Total (+2,4 p.)

Cont²nua reducció de riscos i refor- de cobertures

3,3%
ràtio de morositat (-0,3 p.)

-2,2%
els saldos dubtosos

67%
cobertura de la morositat (+12 p.)

Liquiditat folgada

114.451 Mû
actius l²quids totals

248%
Liquidity Coverage Ratio (12 mesos)

145%
Net Stable Funding Ratio (NSFR)

Variacions en comparació al tancament de 2019.



La Nostra Identitat
CaixaBank 2020: Indicadors fonamentals i impacte a la societat
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

CaixaBank, per la seva activitat, dimensió i valors té un rol clau en la contribució a un creixement econòmic sostenible

Aportació al PIB

0,86%

9.611 Mû
d'aportació directa i indirecta al PIB espanyol

13,7%
Valor Afegit Brut de CaixaBank sobre el sector financer i d'assegurances

0,42%

832 Mû
d'aportació directa i indirecta al PIB portuguès

6,2%
Valor Afegit Brut del BPI sobre el sector financer i d'assegurances

Tributs pagats, recaptació de tributs de tercers i altres aportacions

2.654 Mû

781 Resta d'impostos recaptats
641 Retencions d'IRPF sobre la plantilla
462 Seguretat Social a càrrec de l'empresa
479 Impostos indirectes
291 Impostos directes

371 Mû

244 Contribució al Fons de Garantia de Dipòsits
16 Contribució extraordinària al sector bancari (Portugal)
111 Contribució al Fons únic de Resolució

Compromís amb l'ocupació i impuls de l'activitat econòmica

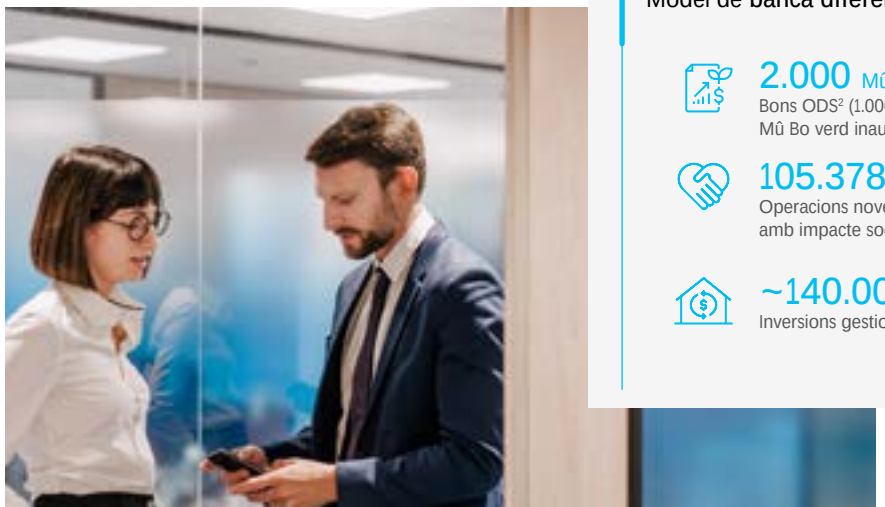
» **35.434**
Persones treballen al Grup CaixaBank

» **49.110**
Llocs de treball generats a través de l'efecte multiplicador de compres a proveïdors[1] i 6.273 generats pel BPI

16,5%
Quota de mercat de crèdit a empreses (+1,1 p. el 2020)

8.223 Mû
Nou finançament a negocis i emprenedors (+68% respecte a 2019)

5.416
Nous negocis creats amb el suport de microcrèdits



Model de banca diferencial

2.000 Mû
Bons ODS[2] (1.000 Mû Bo Social COVID-19 i 1.000 Mû Bo verd inaugural)

105.378
Operacions noves de Microcrèdits i altres finances amb impacte social per un import de 900 M€

~140.000 Mû
Inversions gestionades amb criteris ASG

Amb ampli reconeixement

7è banc
al Dow Jones Sustainability Index

Màxima qualificació
en inversió sostenible segons les Nacions Unides (A+) en Governan-ça i Estratègia

#1 del món
en igualtat de gènere segons el Bloomberg Gender Equality Index 2021

[1] CaixaBank Research, a partir del valor afegit de l'activitat de CaixaBank, el PIB espanyol, l'ocupació segons la Comptabilitat Nacional i les xifres de productivitat per treballador, i en funció de taules input-output de l'Institut Nacional d'Estadística (INE) amb dades del quart trimestre.

[2] Objectius de Desenvolupament Sostenible. Al febrer de 2021, s'ha emès el segon bo verd per un import de 1.000 Mû.

CaixaBank

La Nostra Identitat
CaixaBank 2020: Indicadors fonamentals i impacte a la societat
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Els valors diferencials de banca socialment responsable de CaixaBank es fan palesos amb l'amplia resposta a les dificultats derivades de la crisi sanitària i econòmica

>90%
de les oficines obertes durant el període d'estat d'alarma (>86% a Portugal)

>17.000 Mill
en moratòries de crèdit concedides el 2020

>13.000 Mill
en crèdits concedits amb garantia pública

>4.700
condonacions de lloguer d'immobles propis

~4,0 M
clients als quals s'ha avan-at la pensió o la prestació de desocupació

I tot plegat, apostant contínuament per la innovació i la qualitat

34,4%
quota de penetració de clients digitals a Espanya[1]

>6,9 M
de clients digitals

Millor banc
a Espanya 2020 i Millor Banc a Europa Occidental 2020 segons Global Finance

Nou imagin
certificació BCorp

El BPI, Banc de l'any
a Portugal segons The Banker

El BPI, Millor Gran Banc
a Portugal





[1] Font ComScore.

CaixaBank

La Nostra Identitat
Fets rellevants i signi¦catius de l'exercici
Línies Estrat¯giques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Veri¦caci· Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

2020

GENER

CaixaBank col·loca 1.000 M€ en deute sènior preferent, amb una demanda superior als 2.350 M û

CaixaBank signa un nou Pla d'Igualtat per fomentar la diversitat, potenciar la presència de dones en posicions directives i refor-ar la conciliació

FEBRER

MAR¢

ABRIL

Esfor- de tota la plantilla per continuar oferint un servei essencial

MAIG

JUNY

CaixaBank, escollida ***Millor entitat de Banca Privada a Europa*** per la seva cultura i visi· digital per la revista PWM (Grup Financial Times)

CaixaBank, ***Millor Banc a Espanya 2020 i Millor Banc a Europa Occidental 2020*** per la revista Global Finance

JULIOL

CaixaBank s'adhereix al programa internacional per fomentar la igualtat de gènere *Target Gender Equality* que promou el Pacte Mundial de les Nacions Unides

[1] CaixaBank s'adhereix al manifest per promoure una recuperació verda i sostenible per sortir de la crisi

CaixaBank emet un Bo Social COVID-19 de 1.000 M€ per ¦nan-ar pimes i microempreses de les zones més desafavorides d'Espanya

CaixaBank, reconeguda com a banc l²der en solucions de ¦nan-ament de comer- exterior per la IFC (Grup Banc Mundial)

Acord de venda d'un 29% de la participaci· a Comercia Global Payments. CaixaBank mantindr¨ la seva pres¯ncia i un grau d'in÷u¯ncia signi¦catiua en el negoci d'adquirencia amb comer-os amb una participaci· del 20%[2]

CaixaBank, premiada com a ***Millor Entitat del món en banca de particulars el 2020*** per Global Finance

AGOST

SETEMBRE

CaixaBank rep el premi Euromoney ***Excel·lència en Lideratge a Europa Occidental 2020*** pel seu compromís social en la seva resposta a la crisi de la COVID-19

VidaCaixa i CaixaBank Asset Management revaliden la seva qualitat· A+ del PRI per la seva gesti· destacada en Estrat¯gia i Bon Govern

El Consell d'Administració aprova i subscriu el projecte com¼ de fusi· per a l'absorci· de Bankia, S.A.

CaixaBank, considerat un dels millors bancs del món en matèria de sostenibilitat segons el Dow Jones Sustainability Index

CaixaBank, reescollida ***Millor entitat de Banca Privada a Espanya*** per The Banker/PWM (Grup Financial Times)

Aprovaci· d'una emissió de participacions preferents eventualment convertibles en accions de nova emissi· de CaixaBank (Additional Tier 1) per un import de 750 M€, dirigida ¼nicament a inversors professionals

NOVEMBRE

OCTUBRE

CaixaBank emet el seu primer Bo Verd per un import de 1.000 M€ per ¦nan-ar projectes d'energia renovable i edi¦cis energ¯ticament e¦cients

CaixaBank llan-a FX Now, una plataforma en línia per gestionar el mercat de divises en temps real

[3] CaixaBank Research posa en marxa el primer monitor del món per mesurar la desigualtat en temps real

CDP *(Carbon Disclosure Project)* reconeix CaixaBank com una de les empreses l²ders contra el canvi clim¨tic, i la manté a la categoria l²der amb una valoraci· d'A-

CaixaBank, reconeguda pel seu lideratge en la seva resposta a la crisi de la COVID-19 per Global Finance

DESEMBRE

imagin obt® la certi¦caci· B Corp pel seu impacte positiu al medi ambient i a la societat

La Junta General Extraordin¨ria d'Accionistes de Caixabank, S.A. aprova la totalitat de les propostes del Consell d'Administraci· relatives a la fusi· amb Bankia i al nomenament de consellers per a despr®s de la fusió

2021

GENER

CaixaBank, primer al món en igualtat de gènere segons el Bloomberg Gender Equality Index 2021

CaixaBank emet el seu segon Bo Verd per un import de 1.000 M€

En un context excepcional, CaixaBank ha continuat treballant per contribuir al benestar dels seus clients i al progrés de tota la societat

Des de l'1 de gener de 2021 ¦ns a la data de formulaci· d'aquest informe no hi ha hagut esdeveniments signi¦catius en el desenvolupament del Grup que no s'hagin esmentat en aquest document.

[1] https://www.porunarecupera-cionsostenible.net/ca/manifest/

[2] L'actual acord comercial entre Global Payments i CaixaBank es mantindr¨ i s'estendr¨ ¦ns al 2040, cosa que facilitar¨ la innovaci· de productes, una estratègia de creixement en aquest negoci i un millor servei a la xarxa de clients.

[3] https://inequality-tracker.caixa-bankresearch.com/ca/

La Nostra Identitat
Fets rellevants i signiþcatius de l'exercici
Linies Estrat¯giques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Veriþcaci· Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020





CaixaBank

Fusi· per absorci· de Bankia, S.A.

El setembre 2020, CaixaBank va anunciar la fusi· amb Bankia. L'operaci·, a m®s d'aportar una gran base de clients, permetr¨ mantenir una pres¯ncia geogr¨þca equilibrada i diversiþcada. Aix² mateix, Bankia ®s una entitat amb una solidesa þnancera elevada que comparteix amb CaixaBank unes arrels i uns valors fundacionals similars que provenen del seu origen com a caixes d'estalvis. La fusi·, a m®s d'aportar estalvis de costos importants (al voltant de 770 milions d'euros l'any), ofereix un enorme potencial de sinergies d'ingressos (de prop de 290 milions d'euros l'any) per la possibilitat d'oferir als clients actuals de Bankia els productes i serveis þnancers del grup CaixaBank. En deþnitiva, l'operaci· originar¨ una entitat m®s s¸lida, m®s eþcient i m®s rendible. En conseq¿¯ncia, generar¨ m®s valor per a clients, accionistes, empleats i per al conjunt de la societat.

Despr®s de l'aprovaci· de l'operaci· per part dels accionistes (Junta General Extraordin¨ria celebrada el 3 de desembre de 2020), es preveu que la fusi· es materialitzi durant el primer trimestre de 2021 (sempre que s'obtinguin les autoritzacions regulat¸ries i administratives corresponents). Aix² mateix, es preveu que la integraci· operativa entre les dues entitats s'executi abans de þnals de 2021.

Cultura corporativa

Treballant amb una cultura comuna per crear valor per als nostres *stakeholders* i donar suport a la recuperaci· econ¸mica del nostre pa²s.

Clients
Els nostres clients continuen sent el punt central de la nostra estratègia

Empleats
Noves oportunitats de creixement professional basades en la meritocràcia

Accionistes
Creació de valor i increment de la rendibilitat del Banc

Societat
Oportunitat de maximitzar el valor de la nostra aportació a la societat

CaixaBank

La Nostra Identitat
Fets rellevants i signiþcatius de l'exercici
Linies Estrat¯giques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Veriþcaci· Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

La nova Entitat

DIMENSIONAMENT CRÍTIC

Obtenci· d'economies d'escala per millorar l'eþci¯ncia i invertir de manera sostinguda en tecnologia i innovaci·.

El nou grup donar¨ lloc al l²der del mercat dom¯stic.

æ20 M
de clients

æ25%
Quota de crèdit proforma

æ24%
Quota de dip¸sits proforma

ROBUSTESA FINANCERA

Balan- benprovisionat i capitalitzat.

æ4,1%
ràtio de morositat proforma, la menor entre els grans bancs a Espanya

æ64%
elevada ràtio de cobertura proforma

æ11,6%
CET1 proforma, incloent-hi ajustos de l'IFRS9 transitori

RENDIBILITAT SOSTENIBLE

Amb un mix de cartera equilibrada i forta capacitat de generar ingressos.

>8%
ROTE el 2022 (basada en consens d'analistes)

æ47,9%
r¨tio d'eþci¯ncia proforma en nivells molt competitius

Estructura accionarial de l'entitat combinada i generació de valor

0,6845 X
Equació de canvi acordada
accions CaixaBank / 1 acció Bankia

20% | 28%
Prima
sobre preus no afectats[1] | sobre mitjana de 3 mesos[2]

~28% | ~69%
increment del BPA
2022E[3] per a CaixaBank | Bankia

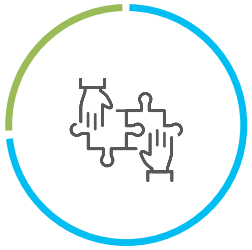
[1] Equaci· de canvi acordada de 0,6845x sobre l'equaci· de canvi no afectat al tancament del 3 de setembre de 2020 de 0,5704x (previ a la Informaci· Privilegiada publicada a la CNMV).

[2] Partint de l'equaci· de bescanvi mitjana dels 3 mesos anteriors al tancament del 3 de setembre de 2020.

[3] Projeccions de beneþci net per al 2022, calculat partint del consens publicat per CaixaBank i Bankia

[4] https://www.caixabank.com/ca/accionistes-inversors/informacio-general/fusions.html

>> % DEL CAPITAL SOCIAL TOTAL



74,2% Accionistes de CaixaBank

25,8% Accionistes de Bankia



~37% Institucional

~30% CRITERIA

~17% Minoristes

~16% FROB

Vegeu la Informaci· detallada sobre la fusi·[4]

La Nostra Identitat
Carta del President
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Carta del President

Estem orgullosos de la feina feta, així com dels resultats *que hem assolit en un entorn tan exigent.*

Jordi Gual Solé
President



L'exercici 2020 quedarà associat ja per a sempre a la COVID-19. L'emergència sanitària ha exigit mesures extraordinàries, que han provocat una aturada de l'activitat productiva i han afectat de forma severa el curs econòmic que havíem previst. El sector bancari, enmig d'aquesta situació d'incertesa, i en un exercici de responsabilitat, ha reaccionat de manera decidida per ajudar a pal·liar els efectes de la pandèmia a la nostra societat.

A CaixaBank hem actuat amb un compromís absolut envers els nostres clients. Gràcies a l'extraordinari esforç i a la dedicació de tots els nostres professionals, hem estat capaços de mantenir la xarxa d'oficines oberta en tot moment, hem pogut aprovar prop de 500.000 sol·licituds de moratòria hipotecària i de préstecs personals, i hem concedit finançament a les empreses per valor de més de 95.000 milions d'euros. Fidels a l'esperit de la nostra entitat i als nostres orígens fundacionals, hem estat al costat dels que més ho necessitaven en un moment especialment dur.

Estem orgullosos de la feina feta, així com dels resultats que hem assolit en un entorn tan exigent. Tanquem l'any 2020 amb un benefici de 1.381 milions d'euros, després de provisionar el potencial impacte negatiu de la crisi sanitària a mitjà i llarg termini. La fortalesa del model comercial de CaixaBank ens ha permès aconseguir una rendibilitat del 6,1 % sobre el capital tangible i millorar la nostra posició de solvència fins i tot seguint una estratègia molt prudent en el registre de dotacions. Hem aconseguit uns bons resultats i una bona posició de capital en un any extraordinàriament difícil.

El tancament d'aquest exercici suposa també el final de la meva etapa com a president. En aquest mandat, juntament amb la resta del Consell i la Direcció de l'entitat, hem treballat amb un objectiu principal: que CaixaBank continuï sent un grup líder i innovador, que ofereixi el millor servei al client i que sigui referent en banca responsable.

Durant aquests més de quatre anys, en un entorn sumament exigent, hem aconseguit millorar les nostres quotes de mercat de manera generalitzada, els ingressos core han crescut gaireb é un 30 %, les ràtios d'eficiència i rendibilitat han millorat i la nostra posició de liquiditat i solvència és encara més forta. Alhora, també s'ha reforçat el model de govern corporatiu de l'entitat, en el qual s'han introduït avenços importants, com la reducció de la dimensió del Consell, l'increment de la diversitat o l'establiment del rol del Conseller Coordinador.

Durant aquest període, ens hem mantingut sempre fidels a la nostra centenària filosofia de gestió. Entre els atributs que la componen, destaquen la vocació de servei, la visió a llarg termini i l'anticipació al canvi. I ha estat precisament la voluntat i la capacitat d'anticipar-nos el que ens ha dut a aprovar l'acord d'integració amb Bankia.

La crisi ha intensificat algunes tendències prèvies en el sector bancari, que exigeixen una resposta decidida. La fusió amb Bankia és la millor que podíem assolir en aquest moment clau, en què s'està definint la banca del futur. És una entitat ben capitalitzada, que permetrà obtenir moltes sinergies, i és també una entitat procedent del model de caixes d'estalvis i, per tant, comparteix amb nosaltres la voluntat de contribuir al desenvolupament d'una societat més justa i equilibrada partint d'uns valors ñ qualitat, confiança i compromís social ñ que estan fortament arrelats en tots nosaltres. Estic convençut que l'operació donarà lloc a una entitat més sòlida, eficient i rendible, que generarà valor per a clients, accionistes i empleats i per al conjunt de la societat.

Finalment, m'agradaria donar les gràcies a tots els clients, accionistes i professionals del banc per la seva confiança i el seu compromís amb l'entitat. Tots vostès fan possible CaixaBank. Ha estat un honor haver treballat al seu servei durant aquests anys, encaminant una entitat que, des de fa més d'un segle, s'esforça dia a dia per contribuir al benestar financer dels seus clients i al progrés de tota la societat amb un model únic de fer banca.

La Nostra Identitat
Carta del Conseller Delegat
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Carta del Conseller Delegat

El propòsit de CaixaBank és continuar ***donant suport a l'economia, a les famílies i a la societat.***

Gonzalo Gort§zar Rotaeche
Conseller Delegat



El 2020, un exercici particularment complex condicionat per la crisi sanitària i econòmica derivada de la COVID-19, s'han posat en relleu de manera molt especial les característiques que defineixen el Grup CaixaBank: la capacitat d'execució, la qualitat de l'equip humà i el seu compromís amb la societat.

Gràcies a la dedicació de milers de professionals i a un intens treball en equip, la nostra extensa xarxa d'oficines ha continuat plenament operativa per donar servei i suport als clients fins i tot en els pitjors moments de la pandèmia. També s'han potenciat els canals digitals i remots, i s'ha adaptat l'operativa per donar resposta als problemes i necessitats de milions de clients: a més d'atendre l'activitat regular, hem gestionat prop de cinc-centes mil moratòries de crèdit, avançat rendes i prestacions a garantia quatre milions de persones i facilitat l'accés a la liquiditat i al crèdit als sectors que més ho necessitaven.

Com a conseqüència de l'intens treball amb la clientela, tant el crèdit com els recursos de clients van créixer de manera molt notable: un 7,3 % i un 8,1 %, respectivament. El finançament a empreses, el segment de l'economia que més crèdit va demanar durant el 2020, va augmentar un 16,6 %, fins als 106.425 milions, i la quota en aquest segment es va incrementar fins al 16,5 %. En la gestió de l'estalvi a llarg termini, l'específic en què ja gaudíem d'una posició destacada i que inclou la gestió de plans de pensions, fons d'inversió i assegurances d'estalvi, el creixement va ser del 3,9 %, fins als 166.000 milions d'euros, i la quota va créixer fins al 23,3 %.

Aquesta important activitat comercial ha permès que, malgrat la duresa de l'entorn econòmic i de la situació de mínims històrics dels tipus d'interès, els ingressos core de CaixaBank disminuïssin només un 0,1 %. La combinació d'uns ingressos core estables i una reducció considerable de les despeses, del 4 %, ha permès millorar la rendibilitat operativa i l'eficiència core en 230 punts bàsics. El resultat atribuït de l'any se situa en 1.381 milions d'euros, després de fer un prudent exercici d'aprovisionament i situant el cost del risc en el 0,75 %.

El balanç, que sempre ha mostrat una gran fortalesa, s'ha continuat reforçant en les seves línies més rellevants: la ràtio de capital CET1 ha millorat significativament, del 12 % al 13,6 %, la ràtio d'actius dubtosos s'ha reduït fins al 3,3 % i la seva ràtio de cobertura s'ha incrementat fins al 67 %; per la seva banda, la liquiditat s'ha mantingut en nivells molt elevats, de 114.000 milions d'euros a tancament de l'exercici.

El 2020 també ha estat un any d'avenços molt destacables pel que fa a la sostenibilitat. Tant la nostra gestora d'actius, CaixaBank Asset Management, com la nostra asseguradora, VidaCaixa, han revalidat la seva qualificació màxima (A+) en els Principis d'Inversió Responsable (PRI) de Nacions Unides en l'apartat d'estratègia i governança. Així mateix, hem emès un bo verd i un segon bo social. Les dues emissions han tingut una acceptació excel·lent al mercat i estan lligades a la contribució als Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) de les Nacions Unides.

Considerem essencial facilitar la transició econòmica cap a un model sostenible, per la qual cosa estem integrant pol·lítiques mediambientals ambicioses en els nostres processos crediticis. Continuem fermament compromesos a avançar en l'alineament de les nostres carteres amb els objectius de l'Acord de París, d'acord amb el compromís col·lectiu per a l'Acció Climàtica de les Nacions Unides. La nostra especial vinculació amb la Fundació "la Caixa" ens permet reforçar encara més la nostra contribució als diferents ODS.

Mantenim el nostre ferm compromís amb el Pacte Mundial de les Nacions Unides i estem adherits als Principis de Banca Responsable d'aquesta mateixa organització. CaixaBank forma part dels principals índexs de sostenibilitat internacionals.

El 2021, les circumstàncies continuaran sent molt complexes. El propòsit de CaixaBank és continuar donant suport a l'economia, a les famílies i a la societat. Per poder-ho fer, estem convençuts que disposem dels elements fonamentals: un model comercial efectiu, una posició financera forta i un equip altament preparat i compromès. A aquestes fortaleses se'ls uneix aquest any el projecte d'integració amb Bankia, que suposarà acabar l'exercici amb un Grup CaixaBank més potent i amb més capacitat per continuar desenvolupant la nostra funció essencial.

La Nostra Identitat
Materialitat
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

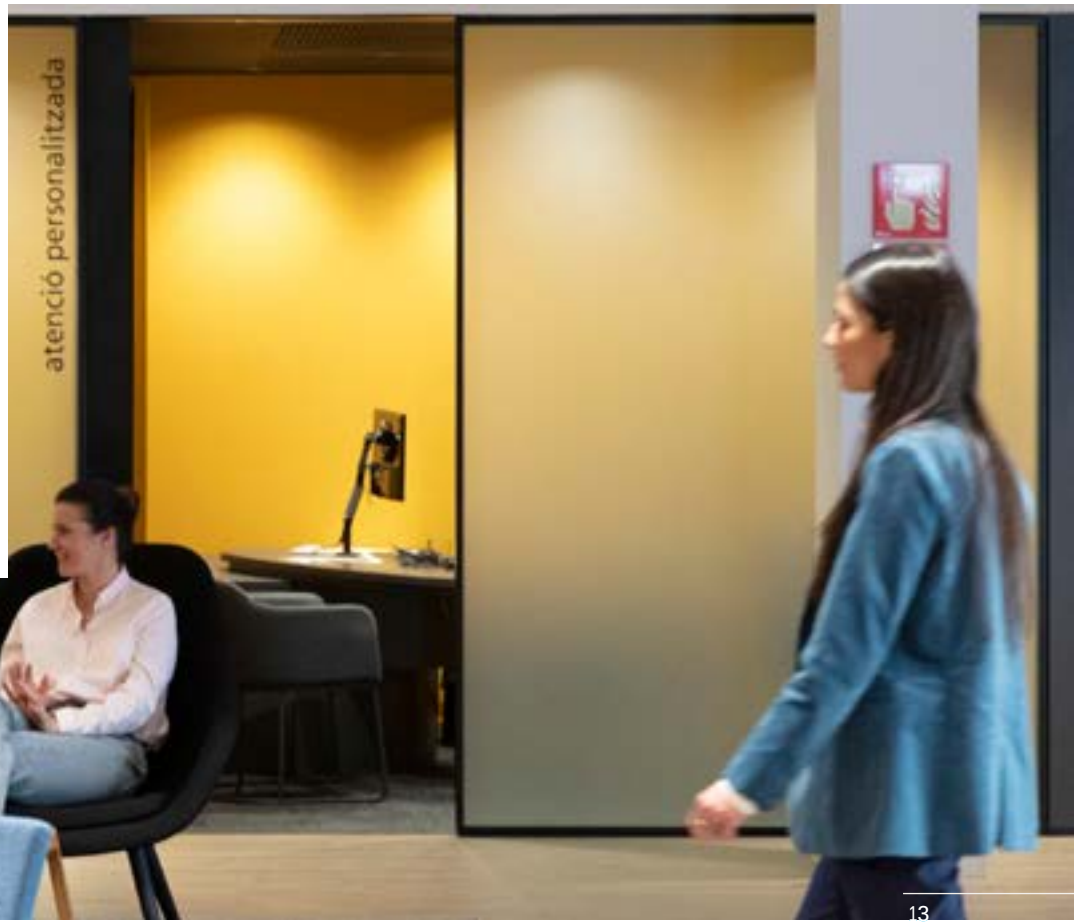
Materialitat

CaixaBank (d'ara endavant, CaixaBank, el Grup CaixaBank o l'Entitat) fa de forma anual un estudi de materialitat amb l'objectiu d'identificar els assumptes financers, econòmics, socials i ambientals prioritaris per als seus grups d'interès i per al seu negoci. Les conclusions que se'n deriven s'utilitzen com a guia de la gestió de la responsabilitat corporativa i determinen el correcte dimensionament sobre la informació que cal reportar.

En aquest informe, l'Entitat reporta i ret comptes als seus grups d'interès sobre els temes materials identificats el 2020. Es consideren rellevants aquells assumptes que tenen una alta probabilitat de generar un impacte significatiu tant en el negoci com en les valoracions i decisions dels grups d'interès.

L'**Estudi de Materialitat** recull els temes rellevants identificats el 2020 i n'estableix una prioritització, d'acord amb la seva importància per a l'Entitat i per als grups d'interès. Els temes es classifiquen segons, *Rellevància alta*, *Rellevància mitjana* i *Rellevància baixa*; els temes que es classifiquen com a *Rellevància Alta* es consideren els que són estratègics per desenvolupar el negoci de CaixaBank i els que creen més valor per als grups d'interès.

La novetat principal de l'estudi elaborat el 2020 és que s'hi ha incorporat un apartat específic sobre la identificació de temes clau per respondre a les conseqüències de la pandèmia de COVID-19.





Metodologia

L'elaboració de l'Estudi de Materialitat la fa un expert independent partint d'un procés exhaustiu i participatiu del qual formen part els grups d'interès principals de l'Entitat (clients, empleats i accionistes), així com representants de CaixaBank i experts externs.

01. IDENTIFICACIÓ DE TEMES RELLEVANTS

Anàlisi documental exhaustiva de fonts internes i externes

→ Llista preliminar extensa amb 31 temes rellevants

La primera identificació de temes rellevants es fa mitjan-ant una anàlisi documental exhaustiva que inclou dades estratègiques de la companyia, així com informació sobre tendències i informes del sector, mitjans de comunicació i altres empreses del sector, entre altres fonts.

02. REVISIÓ I VALIDACIÓ DE LA LLISTA FINAL DE TEMES RELLEVANTS

Sessió de treball amb àrees internes de CaixaBank

→ Llista definitiva de 28 temes rellevants

Durant la sessió es va treballar en l'agrupació, la selecció i la revisió semàntica dels temes des de l'enfocament de negoci responsable, prioritats estratègiques i àmbits d'actuació de l'Entitat.

03. PRIORITZACIÓ DELS TEMES RELLEVANTS

Consultes internes i externes *ad hoc* als grups d'interès, en una mostra representativa i aleatòria, i entrevistes a experts externs

→ Priorització dels temes rellevants el 2020

>> CONSULTES EFECTIVES EFECTUADES PER PRIORITZAR ELS TEMES MATERIALS



>> DEU ENTREVISTES EN PROFUNDITAT A EXPERTS EXTERNS EN ELS ÀMBITS SEGÜENTS:

- Financer
- Riscos i regulació
- Innovació
- Ètica
- Gestió d'intangibles
- Responsabilitat Social Corporativa

04. MATRIU DE MATERIALITAT

Consolidació dels resultats globals de priorització per al negoci i per als grups d'interès de CaixaBank i el BPI

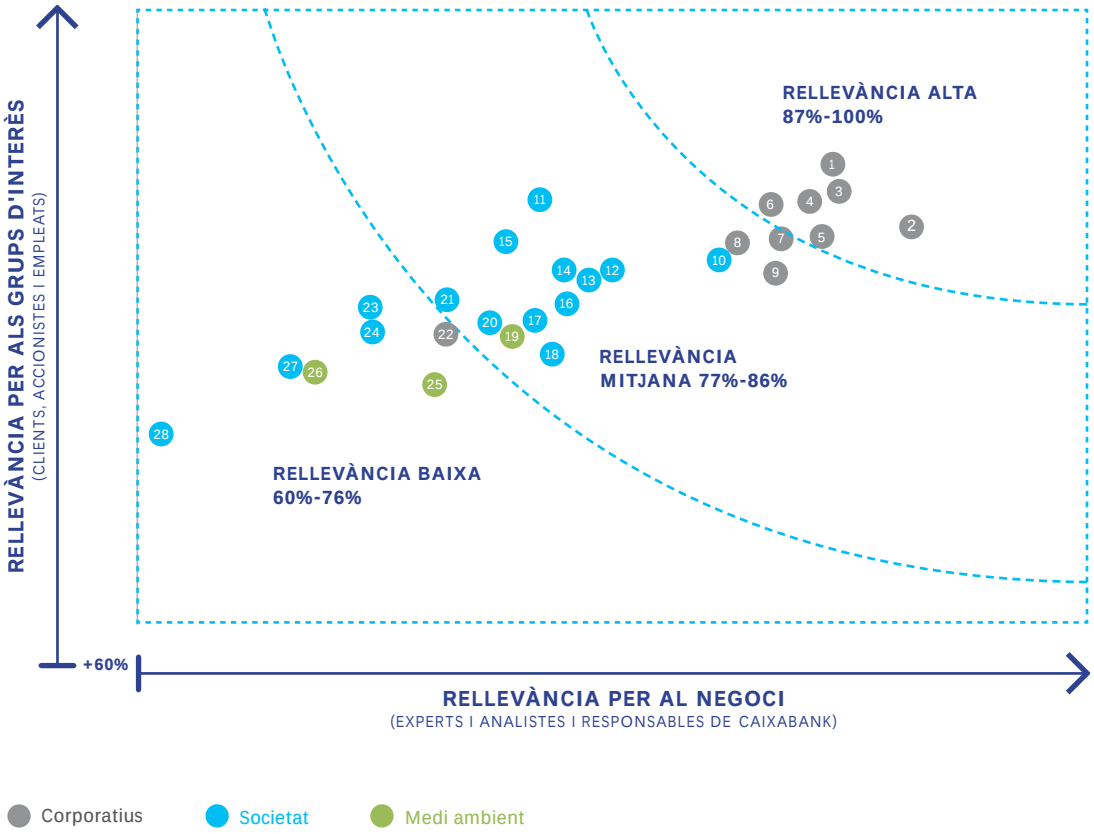
→ Matriu de materialitat per al 2020 del Grup CaixaBank

S'estableix la priorització dels temes en funció de la seva valoració en els dos eixos per als grups d'interès i per al negoci.

La Nostra Identitat
Materialitat
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Matriu de Materialitat de Grup CaixaBank 2020

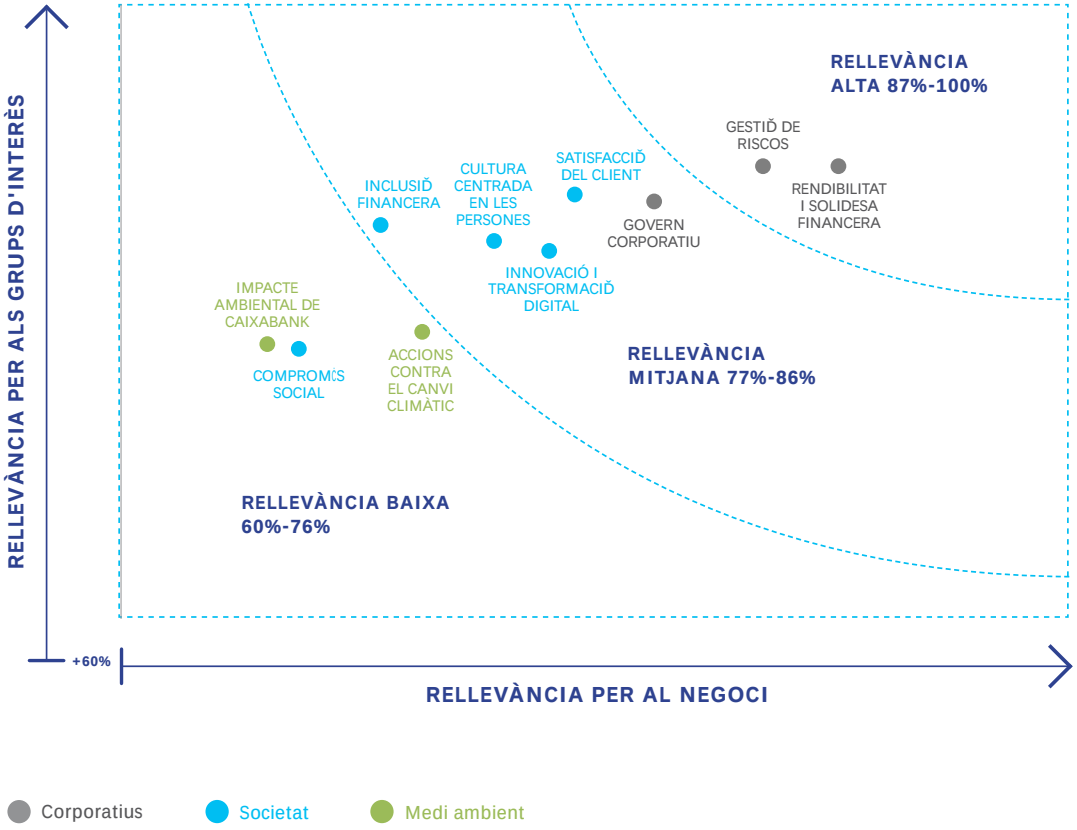
El 2020 s'ha utilitzat una llista més extensa de temes rellevants amb l'objectiu d'obtenir una priorització més exhaustiva dels assumptes; com a conseqüència, els resultats no són directament comparables als de 2019. En termes generals, s'observa un augment de la rellevància dels temes relacionats amb la rendibilitat i la gestió de riscos.



1. Ciberseguretat i protecció de la informació
2. Solidesa del balanç i rendibilitat
3. Visió a llarg termini i anticipació al canvi
4. Conducta íntegra, responsable i sostenible
5. Gestió activa dels riscos financers i no financers
6. Compliment i adaptació al marc regulatori
7. Assegurar l'efectivitat operacional i la continuïtat del negoci
8. Difusió d'informació comprensible i transparent
9. Bones pràctiques de govern corporatiu
10. Comercialització responsable i adaptada a les necessitats dels clients
11. Servei proïxim i assessorament especialitzat
12. Seguretat, salut i benestar dels empleats
13. Gestió del talent i desenvolupament professional
14. Desenvolupament tecnològic responsable i tractament ètic de la informació
15. Solucions per a clients amb dificultats econòmiques
16. Diversitat, igualtat i conciliació
17. Col·laboració amb l'Obra Social Descentralitzada i promoció de les activitats de la Fundació "la Caixa"
18. Innovació tecnològica i desenvolupament responsable de nous productes i serveis
19. Gestió de riscos derivats del canvi climàtic i mediambientals
20. Desenvolupament de canals d'atenció digitals i remots
21. Inversió amb impacte social i microfinances
22. Gestió responsable i contractació transparent de proveïdors
23. Educació financera
24. Proximitat i accessibilitat dels canals comercials
25. Comercialització de productes i serveis d'inversió i finançament sostenibles
26. Minimitzar la petjada de carboni i l'impacte ambiental
27. Cultura de treball àgil i col·laborativa
28. Voluntariat corporatiu

La Nostra Identitat
Materialitat
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Matriu de Materialitat per clúster temàtic



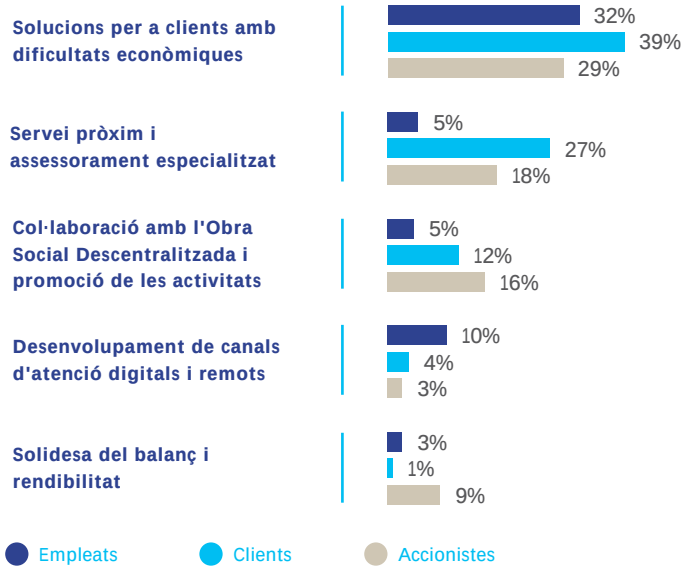


La Nostra Identitat
Materialitat
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Prioritats per afrontar les conseqüències de la COVID-19

Per a la consulta específica sobre els temes rellevants el 2021 per afrontar les conseqüències de la pandèmia de COVID-19, els resultats obtinguts han estat els següents:

SEGONS ELS GRUPS D'INTERÈS

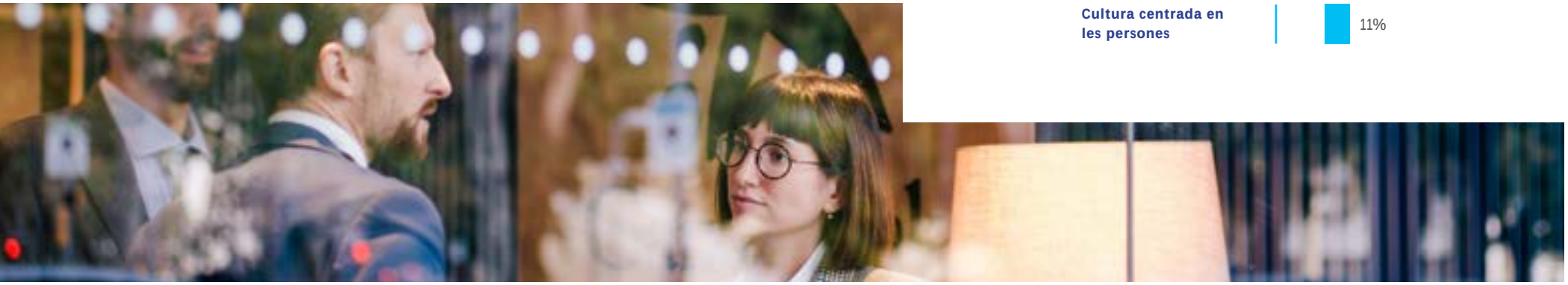


SEGONS ELS EXPERTS EXTERNS



SEGONS ELS EXPERTS INTERNS DE CAIXABANK





La Nostra Identitat
Materialitat
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Materialitat i Estratègia

L'estratègia de l'Entitat està present a la base de l'Estudi de materialitat, com a font de temes, i alhora recull els resultats d'aquest per assegurar que l'estratègia reflecteixi les sensibilitats i les preocupacions dels grups d'interès i de la societat, així com les tendències de l'entorn en què opera CaixaBank.

La taula següent mostra la relació dels temes rellevants amb el Pla Estratègic 2019-2021.

PRIORITATS DEL PLA ESTRATÈGIC 2019-2021	TEMES RELLEVANTS (ORDENACIÓ SEGONS LA PRIORITZACIÓ)
Oferir la millor experiència al client	10 Comercialització responsable i adaptada a les necessitats dels clients 11 Servei proper i assessorament especialitzat 14 Desenvolupament tecnològic responsable i tractament ètic de la informació 15 Solucions per a clients amb dificultats econòmiques 18 Innovació tecnològica i desenvolupament responsable de nous productes i serveis 20 Desenvolupament de canals d'atenció digitals i remots
Accelerar la transformació digital per ser més eficients i flexibles	1 Ciberseguretat i protecció de la informació 7 Assegurar l'efectivitat operacional i la continuïtat del negoci
Potenciar una cultura centrada en les persones, àgil i col·laborativa	12 Seguretat, salut i benestar dels empleats 13 Gestió del talent i desenvolupament professional 16 Diversitat, igualtat i conciliació 27 Cultura de treball àgil i col·laborativa
Aconseguir una rendibilitat atractiva sense deixar de mantenir la solidesa financera	2 Solidesa del balanç i rendibilitat
Ser referents en gestió responsable i comprom²s amb la societat	4 Conducta íntegra, responsable i sostenible 8 Difusió d'informació comprensible i transparent 9 Bones pràctiques de govern corporatiu 17 Col·laboració amb l'Obra Social Descentralitzada i promoció de les activitats de la Fundació "la Caixa" 19 Gestió de riscos derivats del canvi climàtic i mediambientals 21 Inversió amb impacte social i microfinances 22 Gestió responsable i contractació transparent de proveïdors 23 Educació financera 24 Proximitat i accessibilitat dels canals comercials 25 Comercialització de productes i serveis d'inversió i finan-ament sostenibles 26 Miniminizar la petjada de carboni i impacte ambiental 28 Voluntariat corporatiu

TEMES TRANSVERSALS

3 Visió a llarg termini i anticipació al canvi
5 Gestió activa dels riscos financers i no financers
6 Compliment i adaptació al marc regulatori

Corporatius · Societat · Medi ambient

La Nostra Identitat
Materialitat
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Criteris i abast de l'informe

El contingut d'aquest informe respon als assumptes materials per al Grup CaixaBank i els seus grups d'interès segons l'Estudi de materialitat de 2020, així com als requeriments de la Llei 11/2018, d'informació no financera i diversitat, i inclou la informació necessària per entendre l'evolució, els resultats i la situació del Grup i l'impacte de la seva activitat sobre qüestions mediambientals, socials i relatives al personal respecte als drets humans i a la lluita contra la corrupció i el suborn.

Per a la seva elaboració s'han seguit els principis següents, que permeten assegurar la transparència, la fiabilitat i l'exhaustivitat de la informació reportada:



Vegeu l'apartat Estat d'Informació No Financera

> Global Reporting Initiative (GRI), en la versió *GRI Standards*, opció exhaustiva. S'han aplicat els criteris i principis per a la definició del contingut i qualitat de l'informe definits per aquesta guia.

>> PRINCIPIS PER A LA DEFINICIÓ DEL CONTINGUT DE L'INFORME

- Inclusió dels grups d'interès
- Context
- Materialitat
- Exhaustivitat

>> PRINCIPIS PER A LA QUALITAT DE L'INFORME

- Precisió
- Equilibri
- Claredat
- Comparabilitat
- Fiabilitat

> Marc de l'International Integrated Reporting Council (IIRC), amb la integració de l'enfocament estratègic i l'orientació futura, la connectivitat de la informació, la capacitat de resposta cap als grups d'interès, la materialitat, la concisió, la fiabilitat, l'exhaustivitat, la consistència i la comparabilitat.

> Principis establerts a l'estàndard d'Accountability AA1000APS (2018): inclusivitat, segons els indicadors GRI 102-42 i GRI 102-43; rellevància, segons l'Estudi de Materialitat descrit en aquest apartat; i capacitat de resposta cap als grups d'interès i impacte, incloent en aquest Informe els principals codis, polítiques i indicadors d'acompliment.

> Principis del Pacte Mundial de les Nacions Unides i Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) que marca l'Agenda 2030.

> Guia d'elaboració de l'informe de gestió d'entitats cotitzades de la CNMV.

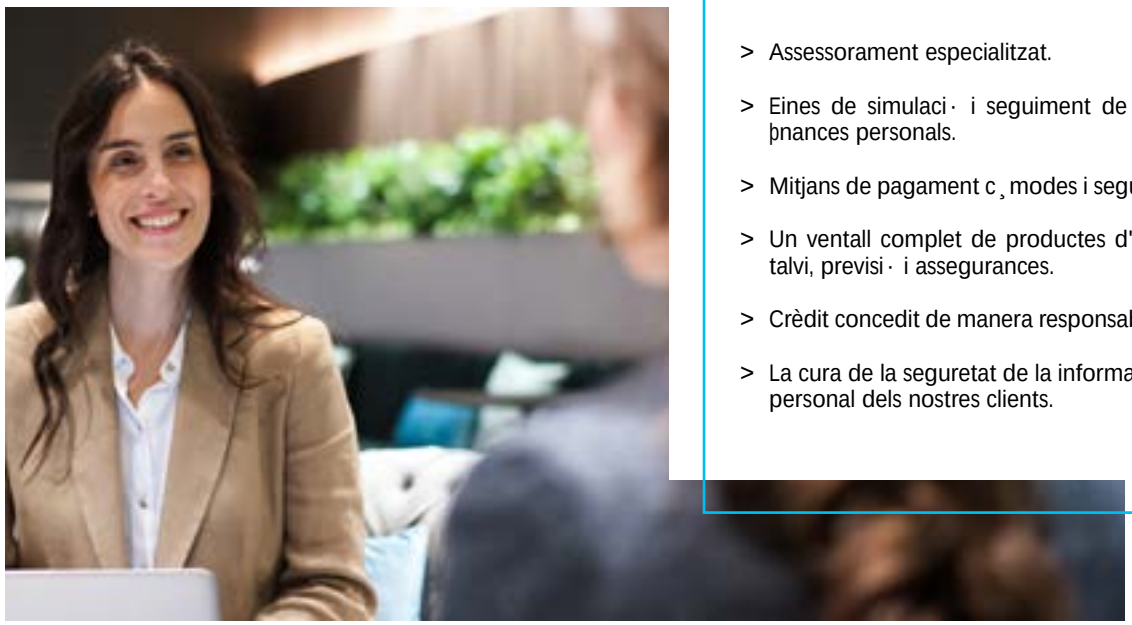
> Alineació amb la materialitat de SASB (Sustainability Accounting Standards Board), en l'estàndard sectorial per a bancs comercials.

Aquest informe inclou les dades de l'acompliment de CaixaBank i de les seves societats dependents que integren el Grup CaixaBank. Quan els indicadors esmentats es refereixin no al Grup, sinó a una part d'aquest, s'especifiqui explícitament. La informació que respon a GRI i a la Llei 11/2018, d'informació no financera i diversitat, ha estat verificada segons l'estàndard ISAE 3000 per un expert independent. Es consideren temes materials a l'efecte de la Llei 11/2018 i la GRI els que es classifiquen a les categories de Rellevància Alta i Rellevància Mitjana.

Comportament ètic i responsable

CaixaBank és un grup financer amb un **model de banca universal socialment responsable** amb visió a llarg termini, basat en la **qualitat, la proximitat i l'especialització**, que ofereix una proposta de valor de productes i serveis adaptada per a cada segment, que assumeix la innovació com un repte estratègic i un tret diferencial de la seva cultura i que té un posicionament líder a la banca detallista a Espanya i Portugal que li permet tenir un paper clau a l'hora de contribuir al creixement econòmic sostenible.

CaixaBank, S.A. és l'entitat matriu d'un grup de serveis financers l'acció del qual està admesa a negociació a les borses de Barcelona, Madrid, València i Bilbao i al mercat continu, i forma part de l'IBEX-35 des de 2011, així com de l'Euro Stoxx Bank Price EUR, l'MSCI Europe i l'MSCI Pan-Euro.



La nostra missió

«Contribuir al benestar financer dels nostres clients i al progrés de tota la societat»

CaixaBank posa a disposició dels seus clients les millors eines i l'assessorament expert per prendre decisions i desenvolupar hàbits que són font de **benestar financer** i que permeten, per exemple, planificar adequadament per poder atendre despeses recurrents, cobrir-se davant d'imprevistos, mantenir el poder adquisitiu durant la jubilació o fer realitat il·lusions i projectes.

A més de contribuir al benestar financer dels nostres clients, el nostre propòsit és **donar suport al progrés de tota la societat**. Som una entitat detallista arrelada allà on treballem i, per això, ens sentim partícips del progrés de les comunitats on desenvolupem el nostre negoci.

>> HO FEM AMB:

- Assessorament especialitzat.
- Eines de simulació i seguiment de les finances personals.
- Mitjans de pagament còmodes i segurs.
- Un ventall complet de productes d'estalvi, previsió i assegurances.
- Crèdit concedit de manera responsable.
- La cura de la seguretat de la informació personal dels nostres clients.

>> CONTRIBUÏM AL PROGRÉS DE LA SOCIETAT:

- Canalitzant de forma eficaç i prudent l'estalvi i el finançament i garantint un sistema de pagaments eficient i segur.
- Mitjançant la inclusió i l'educació financera, la sostenibilitat mediambiental, el suport a la diversitat, els programes d'ajudes a l'habitatge o promovent el voluntariat corporatiu.
- I, per descomptat, a través de la nostra col·laboració amb l'Obra Social de la Fundació Bancària la Caixa, el pressupost de la qual s'alimenta en part dels dividends que CriteriaCaixa cobra per la seva participació a CaixaBank. Una part significativa d'aquest pressupost es canalitza a necessitats locals identificats des de la xarxa d'oficines de CaixaBank a Espanya i de BPI a Portugal.

CaixaBank

La Nostra Identitat
Comportament ètic i responsable
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

ELS NOSTRES VALORS

Qualitat | Compromís social | Confian-a

LA NOSTRA MISSIÓ

Contribuir al benestar financer dels nostres clients i al progrés de tota la societat

LA NOSTRA CULTURA

Les persones, el primer | L'agilitat, la nostra actitud | La col·laboració, la nostra for-a

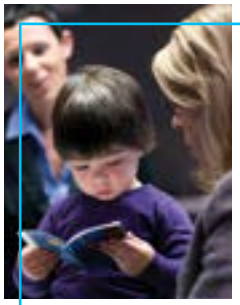
LA NOSTRA ESTRATÈGIA

Grup financer líder i innovador, amb el millor servei al client i referent en banca socialment responsable



>> CLIENTS

> Ser referent
> Relació basada en la proximitat i la confian-a
> Excel·lència en el servei
> Proposta de valor per a cada segment
> Aposta per la innovació



>> SOCIETAT

> Maximitzar l'aportació a l'economia
> Establir relacions estables i de confian-a amb l'entorn
> Contribuir a resoldre els reptes socials més urgents
> Transició cap a una economia baixa en carboni



>> ACCIONISTES

> Generació de valor a llarg termini
> Oferir una rendibilitat atractiva
> Relació propera i transparent



>> EMPLEATS

> Garantir-ne el benestar
> Contribuir al seu desenvolupament professional
> Fomentar la diversitat i igualtat d'oportunitats i la conciliació
> Preponderància de criteris meritocràtics



Model de Banca Universal

Socialment responsable, que cobreix totes les necessitats financeres i asseguradores



Ètica i integritat

El respecte als Drets Humans és part integral dels valors corporatius de CaixaBank i l'estàndard d'actuació mínim per desenvolupar l'activitat empresarial de manera legítima. A aquest efecte, CaixaBank té una **Política Corporativa de Drets Humans i un Codi ètic i de Principis d'Actuació**, normes de màxim nivell a l'escala jeràrquica de la normativa interna de l'Entitat, que ha aprovat el Consell d'Administració, i que estan inspirats en els principis de la Carta Internacional de Drets Humans de les Nacions Unides i la Declaració de l'Organització Internacional de conducta.



Política Corporativa de Drets Humans

La protecció dels drets humans es materialitza en les actuacions següents, en funció del grup d'interès.

La nostra responsabilitat envers els empleats

CaixaBank considera la relació amb els seus empleats com una de les seves responsabilitats principals en matèria de drets humans.

CaixaBank vincula les seves polítiques de selecció, gestió, promoció, remuneració i desenvolupament de les persones al respecte a la diversitat, la igualtat d'oportunitats, la meritocràcia i la no discriminació per raons de gènere, raça, edat, discapacitat o altres circumstàncies.

La nostra responsabilitat envers els clients

CaixaBank exigeix als seus empleats que respectin les persones, la seva dignitat i els seus valors fonamentals. De la mateixa manera, aspira a treballar amb clients que comparteixin els seus valors respecte als drets humans.

Són clau en aquest àmbit, entre altres aspectes: el desenvolupament de nous productes i serveis financers de forma coherent amb les aspiracions de CaixaBank en matèria de drets humans, la integració de riscos socials i ambientals en la presa de decisions, la promoció de la inclusió financera i el fet d'evitar el finan-ament o la inversió en aquelles companyies o projectes relacionats amb infraccions greus dels drets humans, així com el respecte per la confidencialitat, el dret a la intimitat i la privacitat de les dades dels clients i de la plantilla.

La nostra responsabilitat amb els proveïdors

CaixaBank exigeix als seus proveïdors que respectin els drets humans i laborals i fomenta que els incloguin en la seva pròpia cadena de valor.

Per fer-ho, CaixaBank fomenta i inclou en les seves pràctiques: el coneixement i el respecte per part dels seus proveïdors del Codi de conducta per a proveïdors, el coneixement i el respecte dels Principis del Pacte Mundial de les Nacions Unides, la realització de controls addicionals, quan es consideri convenient, d'aquells proveïdors que es consideren internament com de risc potencial mitjà-alt i l'adopció de les accions correctives necessàries que palïn l'incompliment dels seus estàndards.

La nostra responsabilitat amb la comunitat

CaixaBank té el compromís de fer una contribució positiva als drets humans en les comunitats on opera complint les lleis aplicables, col·laborant amb les institucions públiques i la justícia i respectant els drets humans internacionalment reconeguts a tot arreu on operi.

Així mateix, CaixaBank impulsa la difusió dels principis internacionals en matèria de drets humans, així com d'iniciatives i programes que suposin una contribució positiva a aquests i als Objectius de Desenvolupament Sostenible de les Nacions Unides (ODS).

[1] https://www.caixabank.com/deployedples/caixabank/Estaticos/PDFs/responsabilidad_corporativa/Polltica_DDHH_2019_CA.pdf

La Nostra Identitat
Comportament ètic i responsable
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Deguda diligència *i assessment* en Drets Humans

CaixaBank treballa per entendre els impactes en els Drets Humans derivats de la seva activitat. Per fer-ho, t® implantats processos periòdics de diligència deguda per valorar el risc d'incompliment, a partir dels quals proposa mesures de prevenció o remei dels impactes negatius i mesures per maximitzar els impactes positius. Durant el primer semestre de 2020, va concloure el procés de deguda diligència i *assessment* en matèria de drets humans que CaixaBank duu a terme amb un tercer independent de manera periòdica.

La valoració obtinguda és satisfactòria i demostra un entorn de control adequat.

> CaixaBank t® un grau de cobertura adequat per a cadascun dels esdeveniments de risc en matèria de Drets Humans.

> CaixaBank t® una elevada maduresa en la protecció i respecte dels drets humans i respon als compromisos definits en la seva Política corporativa de Drets Humans.

Procés de deguda diligència

> Identificació dels esdeveniments de risc tenint en compte els compromisos i principis d'actuació adquirits a la Política corporativa de Drets Humans de CaixaBank i les vulneracions potencials en matèria de drets humans en resposta a la responsabilitat de CaixaBank amb els empleats i els proveïdors, com ara proveïdors de serveis financers, i com a part de la comunitat.

  > Partint de la llista de 35 drets humans que recull la *Guia d'Avaluació i Gestió d'Impactes en els Drets Humans de l'IFC* ***(International Finance Corporation del World Bank Group)***, es van identificar els que es poden aplicar a l'activitat de CaixaBank.

  > Definició dels possibles esdeveniments de risc i avaluació de la seva severitat. Es van analitzar 37 esdeveniments de risc.

  > Es van identificar els grups d'interès que cadascun dels esdeveniments de risc podia afectar.

> Definició dels criteris que cal considerar per avaluar-los, prioritzar-los i gestionar-los.

> Establiment dels elements de deguda diligència per prevenir, mitigar i explicar com abordar els impactes identificats prèviament a l'activitat pròpia, a la cadena de subministrament o a través d'altres relacions comercials.

Els resultats obtinguts en el procés de deguda diligència i *assessment* en matèria de Drets Humans han tingut una repercussió important a la puntuació obtinguda al DJSI el 2020

Procés d'***assessment***

> El punt de partida és el procediment d'avaluació de riscos i deguda diligència en drets humans.

> Construcció de mapes de riscos en matèria de drets humans per a cada bloc segons probabilitat, impacte i severitat del risc.

> Comprovacions dels processos i elements de deguda diligència que CaixaBank ha establert per prevenir i mitigar els riscos potencials.



[1] https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank/Estaticos/PDFs/responsabilidad_corporativa/Resumen_Proceso_Debida_Diligencia_Assessment_DDHH_Junio_2020_VF_ca.pdf

La Nostra Identitat
Comportament ètic i responsable
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

>> ELEMENTS DE DEGUDA DILIGÈNCIA DISTRIBUÏTS EN QUATRE BLOCS I PRINCIPALS INDICADORS AL TANCAMENT DE 2020

Gestió de recursos humans

Igualtat de tracte en la gestió de persones

41,6%
dones en posicions directives a partir de subdirector d'oficina gran[1]

42,9%
dones al Consell d'Administració

Condicions laborals justes

2.344
empleats acollits a permisos retribuïts[2]

Llibertat a l'entorn laboral

70%
participació en l'Estudi de Compromís

Entorn i lloc de treball (accessibilitat, seguretat i salut)

1,04
índex de freqüència d'accidents

3,4%
índex d'absentisme gestionable (malaltia i accident)

Seguretat de la informació i protecció de dades (privacitat de l'empleat)

+50 Mû
Invertits en seguretat de la informació

Finan-ament i inversió

Adequació del deute hipotecari

14.455
habitatges del programa de lloguer social

Finan-ament de projectes i corporativa

630
sol·licituds de finan-ament avaluades en termes de risc mediambiental

2.997 Mû
préstecs concedits referenciats a variables de sostenibilitat

Naturalesa de les inversions

~140.000 Mû
de les inversions tenen en consideració criteris ASG[3]

Compres de gestió i proveïdors

Procés de compres

642 Mû
volum de compres negociat a través de negociació electrònica

5,4 Mû
volum de compres adjudicat a Centres Especials d'Ocupació

Comercialització

Accessibilitat dels clients

100% / 83%
poblacions >10.000 habitants amb presència (Espanya i Portugal, respectivament)

Comercialització (disseny de productes, màrqueting i publicitat, venda)

18.710
professionals certificats a la MiFID II

Seguretat de la informació i protecció de dades (privacitat del client)

98%
professionals que han fet el curs de seguretat el 2020

[1] Oficines A i B. CaixaBank, S.A.

[2] CaixaBank, S.A.

[3] VidaCaixa i CaixaBank Asset Management.

Codi ètic i Principis d'actuació de CaixaBank[1]

Compliment de les lleis i normativa vigent

El respecte a les lleis i altres normes vigents en cada moment ha de ser un principi rector de tots els que integren CaixaBank.

Respecte

Respectem les persones, la seva dignitat i els valors fonamentals. Respectem les cultures d'aquells territoris i països on CaixaBank opera. Respectem el medi ambient.

Integritat i Transparència

Sent íntegres i transparents, generem confiança, un valor fonamental per a CaixaBank.

Excel·lència i Professionalitat

Treballem amb rigor i eficàcia. L'excel·lència constitueix un dels valors fonamentals de CaixaBank. Per això, situem la satisfacció dels nostres clients i accionistes al centre de la nostra actuació professional.

Confidencialitat

Preservem la confidencialitat de la informació que ens confien els nostres accionistes i clients.

Responsabilitat social

Estem compromesos amb la societat i el medi ambient i tenim en compte aquests objectius en desenvolupar la nostra activitat.

Política Anticorrupció[2]

CaixaBank, a través de la Política Anticorrupció, que complementa el Codi Ètic i Principis d'Actuació, rebutja tota mena de corrupció i basa la seva actuació en els estàndards de responsabilitat més elevats. Com a signant del Pacte Mundial de Nacions Unides, CaixaBank es compromet a complir els deu principis que estableix, entre els quals hi ha el de treballar contra la corrupció en totes les seves formes, incloses l'extorsió i el suborn (principi núm. 10).

Així mateix, la Política exposa les conductes, les pràctiques i les activitats prohibides per evitar situacions que es puguin configurar com a extorsió, suborns, pagaments de facilitació o tràfic d'influències.

La política inclou i estableix, entre d'altres:

Normes sobre l'acceptació i concessió de regals

Prohibició d'acceptació de regals de qualsevol import si la finalitat és influir en l'empleat. En la resta de casos, no es poden acceptar regals amb un valor de mercat superior a 150 euros.

Es prohibeix la concessió de regals a funcionaris públics i autoritats.

Despeses de viatge i hospitalitat

Hauran de ser raonables i estar relacionades amb l'activitat de l'Entitat, seran sempre a càrrec de CaixaBank i s'abonaran directament al prestador del servei.

Relacions amb institucions polítiques i oficials

Es prohibeixen les donacions a partits polítics i a les fundacions que hi estiguin vinculades. Només es podran assolir acords de condonació de deute amb els partits polítics i les seves fundacions vinculades quan així ho permeti la legislació nacional de finançament de partits.

CaixaBank no contractarà serveis directes de lobby o representació d'interessos per posicionar-se davant les autoritats, sinó que, en general, compartirà les seves opinions a través de diferents associacions per intentar consensuar la posició del sector.

A més, la Política cobreix els àmbits de: (i) Patrocinis, (ii) Donacions i aportacions a fundacions i ONG i (iii) Proveïdors de risc.

[1] https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank/Estaticos/PDFs/responsabilidad_corporativa/Codi_Etic_i_Principis_dActuacio_gen2019.pdf

[2] https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank/Estaticos/PDFs/responsabilidad_corporativa/Politica_Anticorrupcio_gen2019.pdf

A continuació es mostra un detall de les polítiques principals en matèria d'**ètica i integritat**, que ha aprovat el Consell d'Administració:

Política	Objectiu	Última actualització	Pública al web corporatiu de CaixaBank
Codi ètic i principis d'Actuació	Manifest sobre els valors i principis ètics que inspiren l'actuació i han de regir l'activitat de CaixaBank.	Gener 2019	✓
Política corporativa de drets humans	Estàndard d'actuació mínim per desenvolupar l'activitat de forma legítima.	Octubre 2019	✓
Política anticorrupció	Impedir que tant l'Entitat com els seus col·laboradors externs, directament o a través de persones interposades, incorrin en conductes que puguin ser contràries a la llei o als principis bàsics d'actuació de CaixaBank.	Gener 2019	✓
Política Corporativa de Compliance Penal	Prevenir i evitar la comissió de delictes al si de l'organització.	Abril de 2020	✓
Política Corporativa de Prevenció del Blanqueig de Capitals i del Finan-ament del Terrorisme (PBCFT) i de gestió de les Sancions i Contramesures Financeres Internacionals del Grup CaixaBank	Promoure activament l'aplicació dels estàndards internacionals més alts en aquesta matèria en totes aquelles jurisdiccions on el Grup CaixaBank té presència i opera.	Juliol de 2020	✓
Política corporativa de relació amb el sector de defensa	Regula les condicions en què es podrà considerar la possibilitat de mantenir relacions comercials amb empreses d'aquest sector i estableix restriccions i criteris d'exclusió.	Desembre de 2019	✗[1]
Reglament intern de conducta en l'àmbit del mercat de valors (RIC)	Fomentar la transparència en els mercats i preservar, en tot moment, l'interès legítim dels inversors d'acord amb el Reglament 596/2014 del Parlament Europeu i la Llei del mercat de valors.	Juliol 2019	✓
Política general corporativa de conflictes d'interès	Permet prevenir i gestionar els possibles conflictes d'interès que puguin sorgir en els diversos àmbits i escenaris.	Febrer de 2020	✓
Política corporativa de privacitat	Recull el dret fonamental a la protecció de dades i la privacitat.	Gener de 2020	✗[1]

CaixaBank està plenament compromesa amb la **prevenció del blanqueig de capitals i del finan-ament del terrorisme**; es considera fonamental establir les mesures necessàries i revisar-les periòdicament per prevenir i evitar al màxim possible que els productes i serveis de CaixaBank es puguin utilitzar amb conductes il·lícites. En aquest sentit, és clau col·laborar activament amb els reguladors i les forces de seguretat i comunicar totes les activitats sospitoses que es detectin. Per fer-ho, CaixaBank disposa d'un model de gestió del risc de blanqueig de capitals i finan-ament del terrorisme, que aplica en l'exercici de les seves activitats, negocis i relacions, tant nacionalment com internacionalment, per prevenir aquest risc a què es troba subjecte. Tal com estableix la regulació espanyola, la gestió del risc de blanqueig de capitals està sotmesa a una revisió anual per part d'un expert extern independent. En la revisió que s'ha fet el 2020, no s'hi han identificat deficiències significatives.

El respecte del dret fonamental a la protecció de dades i la privacitat es recull en el nostre Codi ètic i és el pilar sobre el qual es basa un dels nostres valors corporatius: la confian-a. En aquest sentit, hi ha una **Política Corporativa de Privacitat** que, juntament amb la normativa interna, desenvolupa la confidencialitat i el tractament de dades de caràcter personal. Amb l'objectiu de garantir una avaluació recurrent dels riscos en l'àmbit de gestió i el tractament de dades personals, hi ha un Comitè de Privacitat i un Comitè PIA *(Privacy Impact Assessment)*, que s'encarreguen d'analitzar i aprovar qualsevol nou tractament i fer el seguiment de la implantació de les mesures acordades.

[1] Són públics uns Principis, extracte de la Política.

La Nostra Identitat
Comportament ètic i responsable
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Mesures per fer efectiu el compliment de les polítiques

Un element clau per al desenvolupament i la implantació correctes dels codis i polítiques és fomentar i desenvolupar una cultura efectiva de conducta a tota l'Entitat. Per potenciar i garantir el reforç de la cultura, es manté una estratègia de comunicació i sensibilització a tota l'organització. Les palanques principals que s'utilitzen en aquesta estratègia són:

La formació:

El 2020, tots els empleats de CaixaBank, S.A. tenen vinculada la percepció de la retribució variable a la realització i superació de determinats cursos de formació obligatòria sobre àmbits regulatoris o amb sensibilitat especial des del punt de vista de conducta. El 2020, aquest criteri s'ha estès a la resta de Grup.

34.605
EMPLEATS AMB BONUS VINCULAT A LA FORMACIÓ
29.707 EL 2019, +17%

La comunicació:

Durant el 2020 s'han fet, de manera complementària als cursos de formació, sessions específiques de sensibilització a la xarxa d'oficines i a les àrees especialitzades i s'han publicat notícies, destacats i circulars a la intranet.

260
ACCIONS DE SENSIBILITZACIÓ
313 EL 2019

I la vinculació de la retribució variable dels empleats al conjunt d'aspectes relacionats amb els riscos de conducta:

Els reptes corporatius incorporen el compliment d'un indicador que recull variables relacionades amb conducta (diligència deguda de clients i formalització correcta d'operacions) i que penalitza la retribució variable dels empleats en cas que no s'assoleixin els objectius definits.

>> CURSOS DE FORMACIÓ PRINCIPALS FETS PER EMPLEATS EN L'ÀMBIT DE PRÀCTIQUES RESPONSABLES

	Formació el 2020	
	Vinculada a remuneració	Total empleats que han superat la formació [1]
Nou Canal de Consultes i Denúncies	✓	28.733 empleats
Transparència en la comercialització de productes i serveis de CaixaBank	✓	27.026 empleats
Actualització de la PBCFT i Sancions	✓	33.499 empleats
Protecció de Dades a CaixaBank	✓	35.875 empleats
Seguretat de la informació i Prevenció del frau per a clients	✓	28.269 empleats

[1] Prioritització d'una determinada formació en funció del risc de les diferents societats.



Canal de consultes i denúncies

El Canal de Consultes i Denúncies és un element clau al Grup en la gestió de la conducta. A través del Canal de Consultes i Denúncies, es poden enviar comunicacions sobre la interpretació o aplicació pràctica dels codis de conducta i polítiques, i denunciar-ne possibles vulneracions. En el cas de denúncies suscitades per clients, es tramitaran pels canals d'atenció a aquests que CaixaBank té establerts.

Les denúncies es resolen utilitzant un procediment rigorós, transparent i objectiu i aplicant estrictament garanties de confidencialitat, reserva d'identitat i prohibició de represàlies.

En els casos en què empleats del Grup, durant la prestació de serveis, incorrin en conductes que es puguin titllar de frau/corrupció, la conducta es considerarà falta molt greu de conformitat amb el conveni col·lectiu vigent, cosa que implicarà l'aplicació de les sancions previstes en el conveni esmentat per a aquesta mena de faltes.

> Durant el 2020 s'ha llan-at un nou Canal de Consultes i Denúncies alineat amb les millors pràctiques nacionals i internacionals que permet la gestió integrada de les denúncies amb visió de Grup.

Les principals fites del nou Canal són les següents:

- **Nou entorn**: implantació d'una nova plataforma accessible tant internament com des d'Internet, cosa que permet accedir-hi les 24 hores del dia dels 365 dies de l'any des de qualsevol localització i dispositiu.
- **Col·lectius**: a més dels empleats, també poden accedir a aquest Canal els Consellers de CaixaBank, el personal d'ETT, els agents i els proveïdors.
- **Possibilitat de denúncies anònimes.**

>> DETALLS DEL CANAL DE CONSULTES O DENÚNCIES EL 2020



38 Denúncies (21 el 2019)

489 Consultes (285 el 2019)

De les 38 denúncies rebudes el 2020, se n'han admès a tràmit 20 (53%) i 18 no s'han admès (47%).

De les denúncies admeses, un 20% continuen en curs, en un 15% dels casos no s'ha detectat incompliment i, dels casos en què s'ha detectat incompliment (65%), a la majoria s'hi han aplicat mesures disciplinàries (92%).

En referència a la tipologia de les denúncies rebudes, destaquen les relatives a comercialització de productes, transparència i protecció del client (40 %) i protecció de dades (16 %).

Finalment, i en relació amb la zona geogràfica, en destaquen les rebudes de Catalunya (29%), Andalusia (21%), Portugal (21%) i Madrid (16%).





DENÚNCIES PER TIPOLOGIA		CONSULTES PER TIPOLOGIA
15	Comercialització de productes, transparència i protecció al client	16
6	Protecció de dades i confidencialitat de la informació	10
3	Conflictes d'interès	88
0	Incompliment del Reglament Intern de Conducta (RIC)	288
1	Política anticorrupció	22
13	Altres	65

La Nostra Identitat
Comportament ètic i responsable
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020



Certificació UNE 19601: Sistema de Gestió de Compliance Penal

El 2020, CaixaBank ha obtingut la certificació UNE 19601, de *Sistemes de Gestió de Compliance Penal*, fruit del seu compromís, d'acord amb les millors pràctiques, de fomentar una cultura responsable orientada a prevenir delictes al si de l'organització.

La norma UNE 19601 és l'estàndard nacional de Compliance Penal, elaborat per l'Associació Espanyola de Normalització (UNE), i estableix l'estructura i metodologia necessàries per implementar models d'organització i gestió per prevenir delictes.

AENOR, tercer independent i expert en la certificació d'aquest tipus de normes, va dur a terme l'auditoria externa de certificació del model de prevenció de delictes de CaixaBank.

CaixaBank posa a disposició dels empleats un **canal de denúncies específic per a casos d'assetjament**, accessible a través de la intranet corporativa. Durant l'any 2020, s'han rebut 3 denúncies formals referides a possibles comportaments d'assetjament laboral i sexual. Els gestors externs van determinar que hi havia 2 casos amb possibles indicis d'assetjament, dels quals només 1 finalment es va resoldre amb existència d'assetjament. El 2019 es van rebre 5 denúncies formals, i es va determinar que no hi va haver cap cas d'assetjament.

Tal com estableix el Protocol, els gestors externs han fet informes de les tres denúncies formals, amb el resultat següent: 2 resolucions d'existència de possibles indicis d'assetjament, i 1 resolució de no existència d'assetjament amb recomanació de mesures tendents a mediar entre les parts.

En l'àmbit de la intranet corporativa, durant l'any 2020, i dins de l'espai Wengage Diversity, es destaca l'apartat de Prevenció de l'Assetjament.

Així mateix, s'han fet accions de formació per difondre el protocol de prevenció d'assetjaments. En el curs de formació del Codi Ètic, s'ha destacat el canal específic del protocol d'assetjament.

La Nostra Identitat
Comportament ètic i responsable
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Comercialització i comunicació responsables

Disseny de producte

El disseny adequat de productes i serveis financers, que inclou instruments financers i productes i serveis bancaris i d'assegurances, així com la seva comercialització correcta, són una prioritat. L'aplicació de les normatives que regulen els diferents productes i serveis: (i) instruments financers (Markets in Financial Instruments Directive (MiFID)); (ii) productes i serveis bancaris (Directrius de l'Autoritat Bancària Europea sobre procediments de governan-a i vigilància de productes de banca detallista), i (iii) productes d'asseguran-a (Directiva de Distribució d'Assegurances (IDD)), asseguren que CaixaBank té els processos adequats de coneixement dels clients i de comunicació clara i vera- sobre els riscos de les seves inversions.

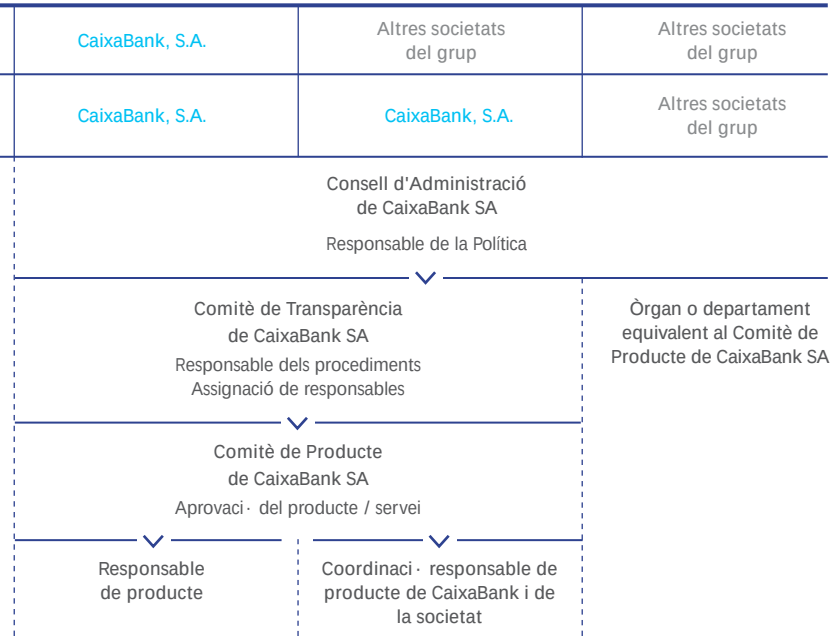
La **Política de Govern de Producte**, que va aprovar el Consell d'Administració de CaixaBank i que es va actualitzar el juliol de 2020, té com a objectiu establir els principis per aprovar el disseny i la comercialització de nous productes i serveis, així com per a les tasques de seguiment del cicle de vida del producte, sobre la base de les premisses següents:

- Atendre les necessitats dels clients o clients potencials d'una manera ágil.
- Reforçar la protecció dels clients.
- Minimitzar els riscos legals i reputacionals derivats del disseny i la comercialització incorrectes de productes i serveis.
- Assegurar una participació plural de totes les àrees rellevants en el procediment d'aprovació i seguiment dels productes i serveis, així com la involucració de l'Alta Direcció en la definició i la supervisió de la Política.

La Política és aplicable a totes les societats controlades del Grup que actuen com a fabricants o distribuïdors de productes bancaris, financers o d'assegurances.

CORRESPON A:

DISSENY DEL PRODUCTE	CaixaBank, S.A.	Altres societats del grup	Altres societats del grup
COMERCIALITZACIÓ DEL PRODUCTE	CaixaBank, S.A.	CaixaBank, S.A.	Altres societats del grup



Integren el **Comitè de Producte de CaixaBank, S.A.** funcions de control, suport i negoci, de tal manera que s'assegura la suficiència de coneixements especialitzats per entendre i controlar els productes, els seus riscos associats i la normativa de transparència i protecció al client.

52
NOMBRE DE SESSIONS DEL COMITÈ DE PRODUCTE[1]

246
PRODUCTES I SERVEIS ANALITZATS
218 EL 2019

4
PRODUCTES I SERVEIS DENEGATS EN PRIMERA INSTÀNCIA
12 EL 2019

A més, els Comitès de Producte de CaixaBank Payments & Consumer i BPI han analitzat 9 i 54 productes (respectivament).

[1] 24 sessions presencials i 28 acords per escrit

La Nostra Identitat
Comportament ètic i responsable
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Comercialització

El coneixement sobre els productes i els serveis per part d'empleats és clau per garantir que la informació que es transmet als clients és clara i completa. Per garantir que els empleats tinguin un coneixement adequat dels productes i serveis.

>> PROFESSIONALS CERTIFICATS

18.710
PROFESSIONALS ESTAN CERTIFICATS A LA MIFID II
18.074 EL 2019

6.557
PROFESSIONALS AMB UNA CERTIFICACIÓ PER SOBRE DE LA MIFID II
6.548 EL 2019

18.066
EMPLEATS ESTAN CERTIFICATS EN LLEI CRÈDIT IMMOBILIARI
9.863 EL 2019

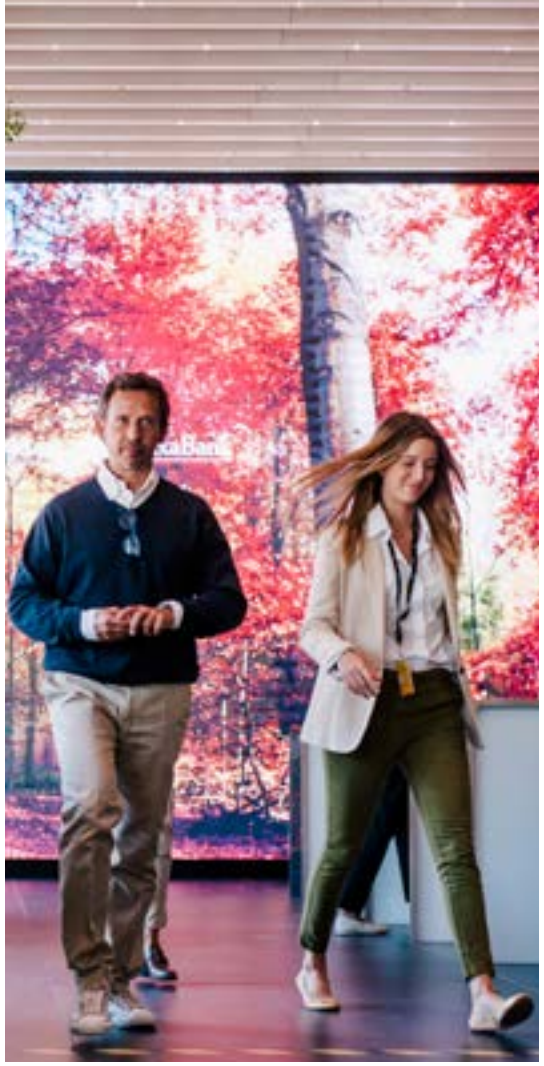
250
EMPLEATS ESTAN CERTIFICATS EN INSURANCE DISTRIBUTION DIRECTIVE (IDD)
21.475 CERTIFICATS EN IDD CONTÍNUA



La Política de Comunicació Comercial de CaixaBank, actualitzada l'octubre de 2020, recull una descripció detallada del mecanisme i controls interns amb la finalitat de minimitzar els riscos relacionats amb l'activitat publicitària, i desenvolupa tota la casuística i requisits formals que ha de complir la publicitat del Grup CaixaBank. El 2020, la Política ha passat a tenir caràcter corporatiu, així, doncs, els principis d'actuació que s'hi defineixen són aplicables a totes les societats del Grup que facin o hagin de fer activitat publicitària en la comercialització de productes i serveis a clients, bé sigui directament o a través d'Intermediaris.

L'activitat publicitària té un gran impacte en les expectatives de la clientela i en el procés de presa de decisions conseqüent, per això, l'activitat publicitària que dugui a terme el Grup haurà de respectar en tot moment els principis següents:

- Licitud: respectant les condicions de licitud que estableixen la Llei 34/1988, d'11 de novembre, general de publicitat, la Llei 3/1991, de 10 de gener, de competència deslleial, i altres normes d'aplicació general a l'activitat publicitària de productes i serveis.
- Claredat: facilitant-ne la comprensió del públic objectiu a la qual vagi dirigida, sense que generi dubtes o confusions.
- Equilibri: configurant el missatge publicitari en consideració a la complexitat del producte o servei i mitjà utilitzats.
- Objectivitat i imparcialitat: responent a criteris objectius que no continguin valoracions subjectives.
- Transparència: no induint a l'engany.



Així mateix, l'activitat publicitària haurà de respectar en tot cas la dignitat de les persones, els drets d'imatge i propietat intel·lectual de tercers i la imatge corporativa de cadascuna de les societats del Grup.

L'Entitat està adherida, de manera voluntària, a **Autocontrol**, l'Associació per a l'Autoregulació Comercial, a favor de les bones pràctiques publicitàries.

Des de l'any 2018, CaixaBank desenvolupa el **Projecte de contractes transparents**, enfocat a garantir els objectius de comercialització i comunicació transparents i responsables. El projecte se centra a simplificar el llenguatge dels documents contractuals i precontractuals dels productes i serveis que comercialitza. El 2019 es van revisar, entre d'altres, els contractes següents: Compte Corrent CaixaBank, CaixaBank Now i Préstec Consum. El 2020 s'ha continuat amb 7 nous contractes:

- MyBox llar
- Préstec hipotecari
- MyBox auto
- Asseguran-a de viatges
- Targeta de prepagament
- Renda vitalícia inversió flexible
- Contracte marc assessorament

>> OBJECTIUS PROJECTE DE CONTRACTES TRANSPARENTS

Transparència
Millorar la transparència en la signatura dels documents contractuals per part dels clients

Claredat
Amb un llenguatge clar i comprensible

Confian-a
Que millori l'experiència del client i la seva confian-a en el moment de la signatura

Seguretat
I la seguretat jurídica del client i de l'Entitat

>> SOL·LICITUD DE REVISIÓ D'ANUNCIS O PROJECTES D'ANUNCI A AUTOCONTROL

4.764
EL 2020
3.279 EL 2019

2.602
POSITIUS:
NO S'APRECIEN INCONVENIENTS EN EL CONTINGUT
2.196 EL 2019

2.161
AMB MODIFICACIONS:
S'HA RECOMANAT INTRODUIR CANVIS A L'ANUNCI
1.080 EL 2019

1
NEGATIUS:
S'HA DESACONSELLAT DIFONDRE L'ANUNCI
3 EL 2019

La Nostra Identitat
Comportament ètic i responsable
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Transparència fiscal

El compromís social que caracteritza l'activitat de CaixaBank es plasma en una **gestió fiscalment responsable** que contribueix a sostenir les finances públiques, que possibiliten les infraestructures i els serveis públics imprescindibles per al progrés i el desenvolupament de la societat.

L'estratègia fiscal de CaixaBank està alineada amb els valors que conformen la cultura corporativa de l'Entitat i el **perfil de risc fiscal baix** en la gestió del compliment de les seves obligacions tributàries. El perfil de risc fiscal baix es plasma en la poca materialitat de les regularitzacions fiscals.

CaixaBank identifica el risc fiscal com el risc d'efectes negatius per als estats financers o la reputació del Grup derivats de decisions d'índole tributària adoptades per l'Entitat mateixa o bé per les autoritats tributàries i judicials. El risc legal/regulatori del cat·leg de riscos corporatiu dona cobertura a aquest risc.

CaixaBank gestiona diligentment, en totes les jurisdiccions on opera, el compliment de les obligacions tributàries derivades de la seva activitat econòmica. El compliment tributari es refereix principalment a:

i. Pagament dels tributs propis que genera directament la seva activitat empresarial,

ii. Recaptació de tributs de tercers derivats de la seva relació econòmica amb CaixaBank, i

iii. Resposta als requeriments d'informació i col·laboració tributària amb l'Administració.

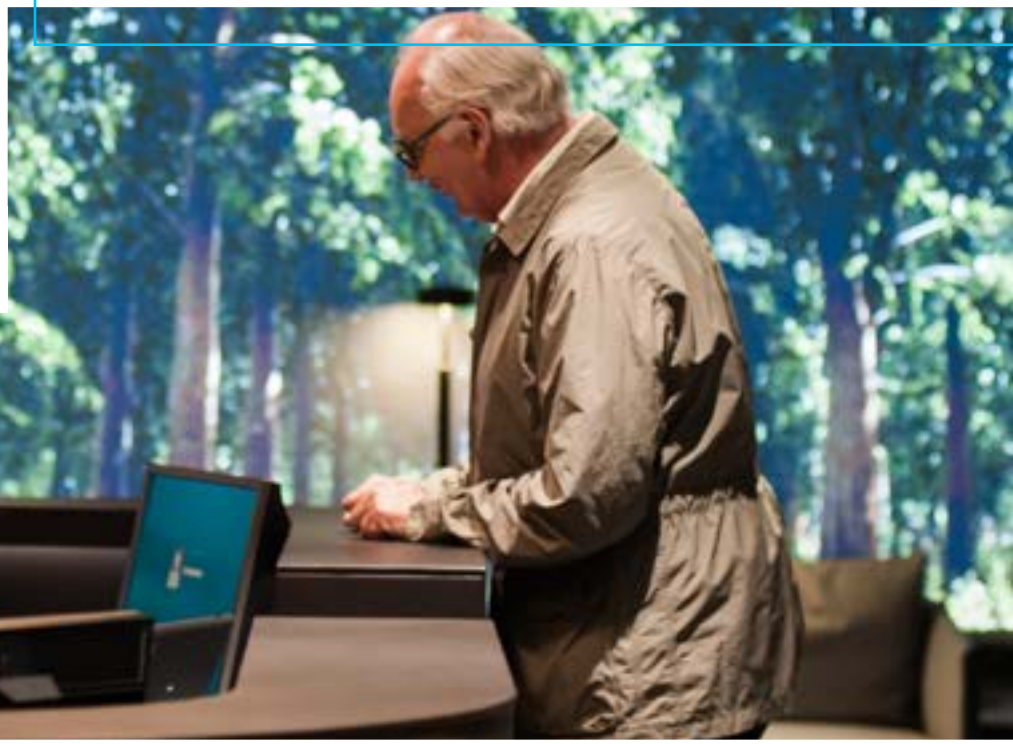
Estratègia fiscal de CaixaBank [2]

Política de Control i Gestió del Risc Fiscal de CaixaBank[1] [3]

[1] Es revisa periòdicament. Última actualització, gener de 2020.

[2] https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank_com/Estaticos/PDFs/Sostenibilidad/66413_Estrategia_Fiscal_2020_CAT.pdf

[3] https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank_com/Estaticos/PDFs/Sostenibilidad/66413_Politica_Riesgo_Fiscal_2020_CAT.pdf





>> CODIS VOLUNTARIS DE BONES PRÀCTIQUES TRIBUTÀRIES

Codi de Bones Pràctiques Tributàries a Espanya

CaixaBank és membre voluntari i col·labora activament en el Fòrum de Grans Empreses. Al Fòrum hi ha l'Agència Estatal de l'Administració Tributària (AEAT) i els principals grans contribuents amb el propòsit d'estendre el model de relació cooperativa i aprofundir-hi a través d'un espai en què es puguin analitzar de forma conjunta i sectorial les principals qüestions tributàries.

- Aprovat pel Fòrum de Grans Empreses.
- Conté una sèrie de recomanacions, assumides voluntàriament tant per l'AEAT com per les empreses, per millorar el sistema tributari a través de:
  - L'increment de la seguretat jurídica.
  - La cooperació recíproca basada en la bona fe.
  - La confiança legítima.
  - L'aplicació de polítiques fiscals responsables a les empreses amb coneixement dels òrgans de govern.

Codi de Pràctiques Tributàries per a Bancs del Regne Unit

CaixaBank, a través de la seva sucursal a Londres:

- Està acollida voluntàriament a aquest Codi impulsat per les autoritats fiscals del Regne Unit.
- El seu compromís és mantenir bons estàndards de governança i comportament en el compliment de les obligacions fiscals.

>> INTERPRETACIÓ DE LES NORMES FISCALS

El pagament d'impostos es deriva del compliment de les obligacions tributàries exigides per les normes fiscals.

- CaixaBank pren en consideració:
  - La voluntat del legislador.
  - La raonabilitat econòmica subjacent, en consonància amb els principis fiscals de l'OCDE (Organització per a la Cooperació i el Desenvolupament Econòmic) materialitzats en el projecte BEPS *(Base Erosion and Profit Shifting)*.
- La interpretació de les normes fiscals també es contrasta amb assessors fiscals de prestigi en la matèria quan la complexitat o la transcendència de les qüestions ho requereix, i fins i tot se sol·liciten aclariments a les autoritats fiscals quan es considera necessari.
- Les decisions fiscals que resulten d'aquestes interpretacions són objecte de revisió posterior pels auditors externs de CaixaBank. Amb el propòsit de salvaguardar la independència de l'auditoria de CaixaBank, l'Entitat no contracta com a assessors fiscals els professionals que auditen els seus comptes.
- Com a corol·lari de la raonabilitat de la interpretació de les normes fiscals, la inspecció dels tributs verifica que es compleixen les obligacions tributàries.

Conclusió

La interpretació de les normes fiscals feta per CaixaBank redunda en una gestió fiscal justa i raonable de conformitat amb l'ordenament jurídic tributari aplicable.

La Nostra Identitat
Comportament ètic i responsable
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Tributs gestionats pel Grup CaixaBank i import

>> TRIBUTS PROPIS

Pagament dels tributs de CaixaBank

Impostos directes

> Impostos sobre societats
> Impost sobre l'activitat econòmica i sobre la propietat

Impostos indirectes

> Quotes de l'IVA no deduïbles
> Impost sobre transmissions patrimonials i actes jurídics documentats (ITP-AJD)
> Contribucions a la Seguretat Social (quota empresa)

>> TRIBUTS DE TERCERS

Contribució a la recaptació per a la hisenda pública dels tributs corresponents a tercers derivats de la seva relació econòmica amb CaixaBank

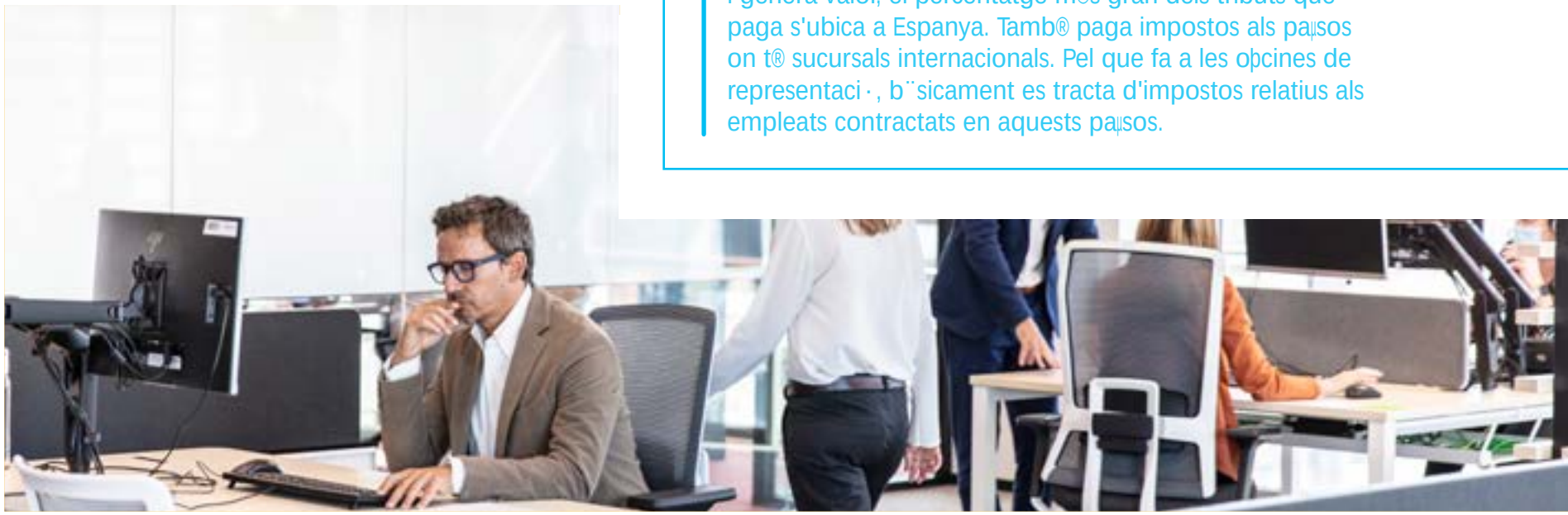
> Retencions de l'IRPF a la nòmina i a l'abonament d'interessos i dividends
> Contribucions de la Seguretat Social (quota empleat)
> IVA ingressat a l'Agència Tributària

>> RECAPTACIÓ I COOPERACIÓ

Contribució com a entitat col·laboradora en la recaptació dels tributs per part de l'Estat i les hisendes autonòmiques i locals

> A través de la xarxa d'oficines i de caixers i mitjans en línia
> Coopera de manera transparent i proactiva amb les administracions públiques en la lluita contra l'evasió i el frau fiscal

CaixaBank té el compromís de pagar impostos on opera i genera valor, el percentatge més gran dels tributs que paga s'ubica a Espanya. També paga impostos als països on té sucursals internacionals. Pel que fa a les oficines de representació, bàsicament es tracta d'impostos relatius als empleats contractats en aquests països.



La Nostra Identitat
Comportament ètic i responsable
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

>> TRIBUTS PROPIS I RECAPTATS DE TERCERS EL 2019 I 2020, SEGUINT EL CRITERI DE FLUXOS DE CAIXA

2019 — 2.633 M€

PER GEOGRAFIA

Espanya	Portugal	Sucursals i filials
2.255 M€	371 M€	7 M€
1.089 M€ Corresponen a tributs propis pagats en la seva condició de contribuents	78 M€ Corresponen a tributs propis pagats en la seva condició de contribuents	2 M€ Polònia; 1 M€ Suïssa; 2 M€ Marroc; 0,5 Mû Regne Unit; 1 M€ Alemanya; 0,5 Mû Fran-a
1.166 M€ Tributs de tercers recaptats per CaixaBank a favor de les diferents administracions titulars derivats directament de l'activitat econòmica de CaixaBank	293 M€ Tributs de tercers recaptats per BPI a favor de les diferents administracions titulars derivats directament de l'activitat econòmica de BPI	

PER TIPOLOGIA

Tributs propis pagats	Tributs recaptats de tercers
1.172 M€	1.461 M€
231 M€ Tributs directes	
475 M€ Tributs indirectes	
466 M€ Seguretat Social a càrrec de l'empresa	
89 M€ Impost sobre beneficis: 83 Espanya; 2 Portugal; 4 Altres[3]	
59 M€ Impost sobre dipòsits bancaris (IDEC)	
83 M€ Altres[2]	

>> 2.077 M€ de resultat consolidat abans d'impostos

>> 36% Tipus impositiu total (total tax rate)[1]

2020 — 2.654 M€

PER GEOGRAFIA

Espanya	Portugal	Sucursals i filials
2.301 M€	328 M€	25 M€
1.132 M€ Corresponen a tributs propis pagats en la seva condició de contribuents	81 M€ Corresponen a tributs propis pagats en la seva condició de contribuents	5 M€ Regne Unit; 3 M€ Suïssa; 4 M€ Fran-a; 3 M€ Polònia; 4 M€ Alemanya; 3 M€ Marroc; 3 M€ Resta
1.169 M€ Tributs de tercers recaptats per CaixaBank a favor de les diferents administracions titulars derivats directament de l'activitat econòmica de CaixaBank	247 M€ Tributs de tercers recaptats per BPI a favor de les diferents administracions titulars derivats directament de l'activitat econòmica de BPI	

PER TIPOLOGIA

Tributs propis pagats	Tributs recaptats de tercers
1.232 M€	1.422 M€
291 M€ Tributs directes	
479 M€ Tributs indirectes	
462 M€ Seguretat Social a càrrec de l'empresa	
170 M€ Impost sobre beneficis: 150 Espanya; 5 Portugal; 14 Altres[3]	
62 M€ Impost sobre dipòsits bancaris (IDEC)	
59 M€ Altres[2]	

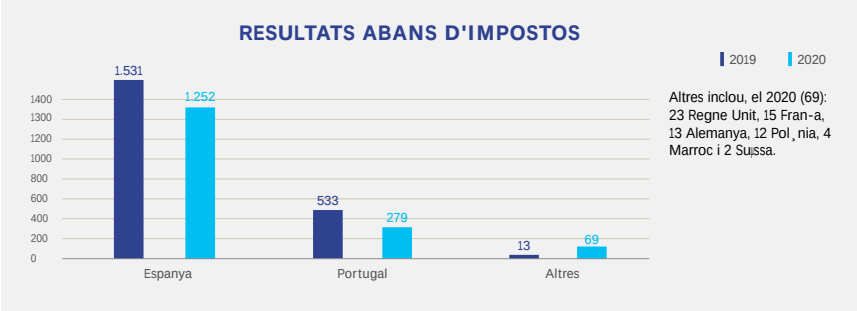
>> 1.601 M€ de resultat consolidat abans d'impostos

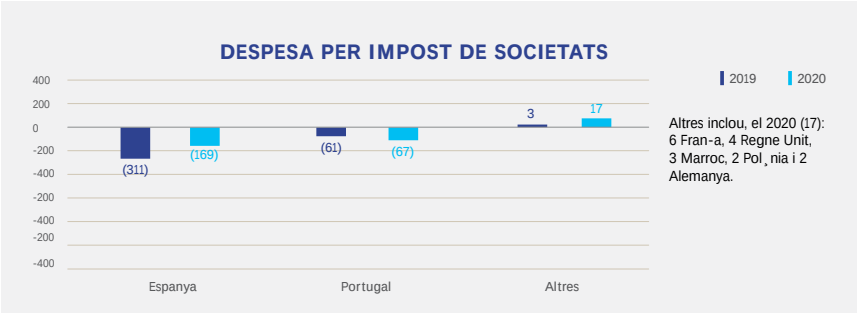
>> 43% Tipus impositiu total (total tax rate)[1]

[1] El tipus impositiu total es mesura com el percentatge que representen els impostos totals pagats sobre el benefici abans d'impostos (1.232 / (1.232 + 1.601)) = 43%
[2] Inclou. principalment l'Impost sobre l'activitat econòmica (26 Mû) i l'Impost sobre la propietat (31 Mû).
[3] Altres: 6 Mû Regne Unit, 3 Mû Fran-a, 2 Mû Suïssa, 1 Mû Polònia, 1 Mû Alemanya i 1 Mû Marroc.

La Nostra Identitat
Comportament ètic i responsable
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

DETALL DELS RESULTATS ABANS D'IMPOSTOS I IMPOST SOBRE SOCIETATS MERITAT DEL GRUP CAIXABANK, DISTRIBUÏTS PER GEOGRAFIA EN MILIONS D'EUROS





Els imports informats seguint el criteri de caixa de l'impost sobre societats (IS) no es corresponen amb la despesa per aquest impost registrat en el compte de p¯rdues i guanys consolidat. Les causes d'aquesta diverg¯ncia es poden sintetitzar, b¨sicament, en tres q¿estions:

> Diferència temporal: el criteri de caixa inclou els ingressos (devolucions) per l'Impost sobre Societats del grup þscal a Espanya i les societats a Portugal, que es corresponen amb l'ingr®s (devoluci·) per l'Impost sobre Societats de l'exercici anterior i els pagaments a compte de l'Impost sobre Societats de l'exercici en curs. La despesa per impost registrada en el compte de p¯rdues i guanys consolidat es correspon amb l'import meritat en l'exercici en curs.

> Diferència de perímetre: el r¯gim de consolidaci· þscal a Espanya permet que tant la Fundaci· Banc¨ria ól a Caixaó com CriteriaCaixa formin part del grup þscal per¸ no formin part del grup mercantil.

> Cr¯dits þscals previs: þnalment, cal tenir present que l'¼ltima crisi þnancera a nivell global va suposar p¯rdues per a les entitats þnanceres, que posteriorment es van absorbir i van generar, en conseq¿¯ncia, cr¯dits þscals per a les entitats absorbents, fet que suposa una difer¯ncia addicional entre l'import meritat i l'ingr®s efectuat.

CAIXABANK COM A ENTITAT COL·LABORADORA EN LA GESTIÓ DE TRIBUTS I COTITZACIONS SOCIALS

CaixaBank t® una funci· social important com a entitat col¨laboradora de les administracions tribut¨ries estatal, auton¸mica i local, aix² com de la Tresoreria General de la Seguretat Social:

> Recapta tributs i cotitzacions socials de tercers.

> Abona a aquests tercers les devolucions de tributs que ordenen les administracions.

Tamb® coopera de manera transparent i proactiva amb les administracions p¼bliques en la lluita contra l'evasi· i el frau þscal. El 2020 s'han destinat recursos i mitjans propis a la investigaci· del frau.

Import dels cobraments i pagaments de les administracions p¼bliques gestionats

75.350 M€
COBRAMENTS
79.200 Mû EL 2019

33.974 M€
PAGAMENTS
29.800 Mû EL 2019

Col¨laboraci· en la lluita contra l'evasi· i el frau þscals

3.914 sol·licituds
INDIVIDUALITZADES D'INFORMACIÓ DE LES AUTORITATS ESPANYOLES ATESES
3.200 EL 2019

11.123 embargaments
TRAMITATS PER SOL·LICITUD DE LES AUTORITATS ESPANYOLES
13.900 EL 2019

La Nostra Identitat
Comportament ètic i responsable
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Posició de CaixaBank davant de paradisos fiscals i territoris no cooperants en matèria fiscal de la Unió Europea

Com a norma general, CaixaBank evita desenvolupar la seva activitat en jurisdiccions que tinguin la qualificació de paradís fiscal, així com utilitzar estructures fiscals que impliquin aquests territoris o bé territoris de baixa o nul·la tributació que no responguin a una substància econòmica real. S'exigeix una anàlisi prèvia de la motivació econòmica i l'addicional decisió dels òrgans de govern de CaixaBank quan l'entitat prengui participació en entitats domiciliades en territoris qualificats de paradís fiscal.

La posició de CaixaBank en relació amb els paradisos fiscals respon als principis dels documents normatius següents del Grup:

- **Codi ètic**
- **Estratègia fiscal**
- **Política de control i gestió del risc legal**

  dins el qual hi ha inclòs el risc fiscal

Actualment, CaixaBank no participa directament en societats establertes en territoris considerats paradisos fiscals.

Activitat del Grup CaixaBank a Luxemburg

Luxemburg s'ha convertit en una jurisdicció de referència en el sector financer per diverses circumstàncies:

- L'**especialització** que ha aconseguit en matèria financera arran de l'especialització en productes d'inversió que li permet oferir rendibilitats atractives.
- La seva **seguretat** jurídica elevada, fonamentada en la ràpida implementació de la normativa i l'estabilitat de l'ordenament jurídic.

El Grup CaixaBank està present en un mercat de referència mundial en la gestió d'inversions, i això li permet tenir més abast de potencials clients internacionals i nacionals.

>> PRINCIPIS DE L'ACTIVITAT DEL GRUP CAIXABANK A LUXEMBURG

- L'activitat del Grup a Luxemburg, igual que totes les que fa, es desenvolupa amb total transparència i subjecció al control inherent d'una activitat que regulen i supervisen òrgans sotmesos a normativa europea i internacional comuna.
- CaixaBank s'ajusta als principis fiscals de l'OCDE materialitzats en el projecte BEPS *(Base Erosion and Profit Shifting)* i actua sense utilitzar estructures societàries artificioses per traslladar beneficis a jurisdiccions de baixa tributació, de manera que l'expansió de la seva activitat respon sempre a una substància econòmica real.
- S'informa les autoritats fiscals sobre els inversors a Luxemburg perquè aquests compleixin les seves obligacions tributàries corresponents en un marc de transparència total.



La Nostra Identitat
Objectius de Desenvolupament Sostenible
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Contribució de CaixaBank a l'Agenda 2030 i Objectius de Desenvolupament Sostenible

Els Objectius de Desenvolupament Sostenible són una iniciativa que impulsen les Nacions Unides amb 17 **objectius i 169 metes** que inclouen esferes noves com el canvi climàtic, la desigualtat econòmica, la innovació, el consum sostenible i la pau i la justícia, entre altres prioritats. Després d'un procés de negociació sobre els ODS que va involucrar 193 estats membres de l'ONU, el 25 de setembre de 2015 es va aprovar, en reunió plenària d'alt nivell de l'Assemblea General, una agenda que porta per títol **Transformar el nostre món:l'Agenda 2030 per al Desenvolupament Sostenible** i que va entrar en vigor l'1 de gener de 2016.

CaixaBank, per la seva dimensió i compromís social, contribueix a tots els ODS a través de la seva activitat, acció social i aliances estratègiques

L'Entitat integra els 17 ODS al seu Pla Estratègic i al Pla de Banca Socialment Responsable, a més de contribuir de manera transversal a tots. El seu període d'acció se centra amb més intensitat en quatre ODS prioritaris que permeten dur a terme la missió de l'Entitat. Els quatre ODS prioritaris estan interrelacionats amb els restants ODS i CaixaBank contribueix a tots ells gràcies al seu caràcter transversal.

PRIORITARIS



La publicació Impacte Socioeconòmic i Contribució als ODS 2020 de CaixaBank exposa l'estratègia del Grup en relació amb l'Agenda 2030 i en mesura la contribució als ODS [1]



[1] https://www.caixabank.com/ca/sobre-nosaltres/publicacions.html

La Nostra Identitat
Objectius de Desenvolupament Sostenible
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

1 FIN DE LA POBREZA

- Microcrèdits i altres finances amb impacte social
- Comptes socials
- Capitalitat
- Accions socials
- AgroBank
- Política Activa d'Habitatges

2 HAMBRE CERO
- Microcrèdits familiars
- Ecopréstecs sector agrari
- Obra Social Descentralitzada
- Cap llar sense aliments

3 SALUD Y BIENESTAR
- Préstecs salut i benestar
- Empresa saludable
- Formació salut i benestar Virtaula
- Col·laboració amb GAVI, the Vaccine Alliance

4 EDUCACIÓN DE CALIDAD
- Pla de Cultura Financera
- Programa Aula
- Càtedres*
- CaixaBank Research
- CaixaBank Talks

10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES
- Microcrèdits i altres finances amb impacte social
- Comptes socials
- Obra Social Descentralitzada
- Política activa d'habitatge
- Pla de Cultura Financera

* Càtedra CaixaBank d'RSC de IESE, Càtedra AgroBank

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

- Finan-ament a empreses i autònoms
- Microcrèdits negocis
- Inversió en R+D
- Creació de llocs de treball

5 IGUALDAD DE GÉNERO
- Pla d'Igualtat
- Programa Wengage
- Adhesió als Women Empowerment Principles de l'ONU
- Premis IWEC
- Alian-a Microsoft carreres STEM
- Suport a les principals associacions de dones*

9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA
- Suport a Start ups (Day One)
- Finan-ament a empreses amb impacte social
- Inversió en R+D
- Seguretat de la informació
- Pla de digitalització
- Bons verds

11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES
- Capitalitat
- Política activa d'habitatges
- Adhesió a UNWTO**
- Real Estate & Homes
- Hotels & Tourism

* Igualtat a l'empresa; Xèrter de Diversitat; Més dones, millors empreses; Eje&Con

** United Nations World Tourism Organisation

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES

- Finan-ament amb criteris ESG
- Polítiques d'ètica i integritat
- Diligència deguda i *assessment* en Drets Humans
- Marc de govern de la RSC
- Adhesió als Principis de Banca Responsable d'UNEP FI
- Adhesió de VidaCaixa i CaixaBank Asset Management a PRI
- Reporting verificat
- Certificació BCorp imagin

6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO
- AgroBank
- Marc d'emissió de bons sostenibles, verds i socials

7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE
- Finan-ament energies renovables
- Adhesió RE100
- Reducció consum energia
- Consum d'energia d'origen renovable
- Bons verds

13 ACCIÓN POR EL CLIMA
- Membres del GECV (Grup Espanyol de Creixement Verd)
- Signants de Principis de l'Equador
- Consum d'energia renovable
- Compensació emissions CO_2 generades
- Finan-ament energies renovables

14 VIDA SUBMARINA
- AgroBank

15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES
- Marc d'emissió de bons sostenibles, verds i socials

16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS
- Polítiques d'ètica i integritat
- Deguda diligència i *assessment* en DH
- Seguretat de la informació
- Adhesió a Autocontrol

17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

- Aliances relacionades directament amb els ODS

[redacted] Primera Obra Social d'Espanya i una de les fundacions més grans del món. Alian-a estratègica per a la difusió dels seus projectes i participació activa en programes clau, com Incorpora, GAVI Alliance o el programa de voluntariat

[redacted] Iniciativa de la Càtedra Lideratges i Governan-a Democràtica d'ESADE amb la col·laboració de la Fundació "la Caixa"

La Nostra Identitat
Objectius de Desenvolupament Sostenible
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Bons ODS

CaixaBank, entitat coneixedora del paper que tenen les institucions financeres en impulsar la mobilització de capitals cap a una economia inclusiva i baixa en carboni, ha emès, dins del seu Marc d'emissió de bons lligats als ODS (agost de 2019), dos bons socials i un de verd. A través de les emissions de renda següents, CaixaBank canalitza fons cap a accions concretes i aix[2] contribueix de manera directa als ODS.

Al febrer de 2021, CaixaBank ha emès el seu segon bo verd, de 1.000 Mû.

Per a més detalls, vegeu la informació sobre BONS ODS

BO SOCIAL

Setembre 2019

1.000	5	Senior non preferred	Cupó del
Mû	anys		0,625%

Es finançen préstecs per lluitar contra la pobresa, pel treball digne i la creació de llocs de treball a les zones més desafavorides d'Espanya. Els fons es destinaran a actius concedits durant els tres últims anys previs a l'emissió i un 25%, a finançament nou (concedit l'any de l'emissió o posteriorment).

Finançar préstecs concedits per MicroBank a individus o famílies que viuen a Espanya i amb una suma d'ingressos disponibles igual o inferior a 17.200 euros, amb l'objectiu de finançar necessitats diàries com ara despeses en salut, educació o reparacions a les llars i en vehicles, i sense garanties ni col·laterals.

Finançar crèdits atorgats a autònoms, microempreses i petites empreses que operin a les províncies espanyoles de les regions amb menor PIB per càpita o amb més taxa de desocupació.

Menció de bo social de l'any (bancs) a ***Enviromental Finance.***

Del Primer Informe de Seguiment[2] publicat a l'octubre del 2020, es desprenen els indicadors d'impacte següents:

160.945 crèdits concedits
- **147.868** a famílies
- **13.077** a autònoms i petites empreses

87% dels beneficiaris afirmen que el finançament ha tingut un impacte positiu en el seu benestar i els ha ajudat a aconseguir els seus objectius

1.480 M€ de contribució al PIB espanyol

8.207 llocs de treball creats

[2] Impactes calculats a través d'enquestes utilitzant el model input-output, amb la col·laboració d'un consultor extern independent.

[1] https://www.caixabank.com/ca/accionistes-inversors/inversors-renda-fixa.html



La Nostra Identitat
Objectius de Desenvolupament Sostenible
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

BO SOCIAL COVID-19

Juliol de 2020

1.000	6	Senior preferred	Cupó del
Mû	anys		0,75%

El 100% dels fons s'assignaran al þnan-ament atorgat el 2020, originat al Reial Decret Llei 8/2020, de 8 d'abril, de mesures anti-COVID-19, amb la þnalitat de mitigar els impactes econ¸mics i socials derivats de la pand¯mia. Es þnan-aran pr®stecs a empre-nedors, microempreses i pimes a les regions més desafavorides d'Espanya.

BO VERD

Novembre de 2020

1.000	6	Senior non preferred	Cupó del
Mû	anys		0,375%

Es canalitzaran fons per þnan-ar projectes que contribueixin a una sosteni-bilitat mediambiental, com ara la reducció de gasos amb efecte d'hivernacle, la prevenció de la contaminació i l'adaptació al canvi climàtic.

Garantir l'acc®s a una energia as-sequible, segura, sostenible i moder-na. CaixaBank ja ha identiþcat uns 1.800 milions d'euros en actius d'energies renovables elegibles seguint els criteris estrictes que deþneix el marc ODS del banc.

Cerca la construcció d'in-fraestructures resilients, la industrialització sostenible i el foment de la innovació. En aquest sentit, CaixaBank ja ha iden-tiþcat uns 500 milions d'euros en actius immobiliaris amb els requisits d'eþci¯n-cia energètica necessaris per complir amb el que estipula el marc de l'Entitat.

Alineació amb els Green Bond Principles (2018), els Social Bond Principles (2020) i les Sustainability Bond Guidelines (2018)



La Nostra Identitat
Govern corporatiu
Línies Estrat¯giques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Veriþcaci· Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Govern corporatiu

Un govern corporatiu s¸lid permet a les companyies mantenir un proc®s de presa de decisions eþcient i met¸dic, perqu¯ incorpora claredat en l'assignaci· de funcions i responsabilitats i, alhora, propicia la gesti· correcta de riscos i l'eþci¯ncia del control intern, cosa que afavoreix la transpar¯ncia i limita l'aparici· dels possibles conÿictes d'interessos. Tot aix¸ promou l'excelàl¯ncia de la gesti·, que resulta en una aportaci· m®s gran de valor a la companyia i, per tant, als seus stakeholders.

D'acord amb el compromís amb la nostra missió i visi·, integrar les pr¨ctiques de bon govern corporatiu en la nostra activitat ®s necessari i ®s una prioritat estrat¯gica per aconseguir una companyia ben dirigida i ser reconeguts per fer-ho.

La informaci· relativa al govern corporatiu de la Societat es complementa amb l'Informe anual de remuneracions dels Consellers (IARC), que s'elabora i sotmet a votaci· no vinculant de la Junta General d'Accionistes.

Després de la seva aprovació per part del Consell d'Administraci· i la seva publicaci· al web de la CNMV, l'IARC i aquest IAGC estan disponibles al web corporatiu de CaixaBank (www.caixabank.com).

La Pol²tica de govern corporatiu de CaixaBank es fonamenta en els valors corporatius de la Societat, aix² com en les millors pr¨ctiques de bon govern, particularment les recomanacions del Codi de bon govern de les societats cotitzades aprovat per la CNMV el 2015, el text del qual s'ha revisat recentment, el juny de 2020. Aquesta Pol²tica estableix els principis d'actuaci· que regiran el govern corporatiu de la societat.

>> Principis i pràctiques de govern corporatiu

01. **Competències i autoorganització** eþcient del Consell d'Administració

02. **Diversitat i equilibri** en la composició del Consell d'Administració

03. **Professionalitat i deures** dels membres del Consell d'Administració

04. **Remuneraci· equilibrada** i orientada a atreure i retenir el perþl adequat dels membres del Consell d'Administració

05. **Compromís** amb una actuaci· ¯tica i sostenible

06. **Protecció i foment** dels drets dels accionistes

07. **Compliment de la normativa** vigent com a principi rector de totes les persones que integren CaixaBank

08. **Marc de control intern**

09. **Assumpció i actualització** de les millors pr¨ctiques de bon govern

10. **Transparència informativa**



Al llarg de el cap²tol s¡utilitzen abreviatures pel que fa a determinades denominacions socials de diferents entitats: FBLC (Fundaci· Banc¨ria òla Caixaó), CriteriaCaixa (CriteriaCaixa, S.A.U.); aix² com als ¸rgans de govern de CaixaBank: el Consell (Consell d¡Administraci·) o la JGA (la Junta General d¡Accionistes).

Millors pràctiques de bon govern (G)

De les seixanta-quatre Recomanacions del Codi de Bon Govern, exceptuant-ne una, que no és aplicable, CaixaBank en compleix íntegrament cinquanta-set i parcialment cinc, i no en compleix una. Tot seguit es presenten aquelles recomanacions que no es compleixen o es compleixen parcialment, així com la seva justificació:

>> LES RECOMANACIONS QUE ES COMPLEIXEN PARCIALMENT SÓN:

Recomanació 5

Atès que la Junta General d'Accionistes del 28 d'abril de 2016 va aprovar una delegació que permet al Consell emetre obligacions i altres instruments convertibles en accions, a exclusió del dret de subscripció preferent, sotmetent els augments de capital que el Consell d'Administració pugui aprovar a l'empara d'aquesta autorització a la limitació legal del 50 %, i no del 20 %, del capital. Amb això es vol dotar l'entitat de la flexibilitat màxima en relació amb els instruments disponibles per a la integració del seu capital regulatori.

Recomanació 10

Atès que el reglament de la Junta General d'Accionistes de CaixaBank preveu un sistema de presumpció de vot diferent en funció de si els acords els proposa el Consell d'Administració o ho fan accionistes. Amb això es pretén evitar les dificultats de còmput pel que fa als accionistes que s'absenten abans de la votació, i també es resol el supòsit que hi hagi noves propostes que vagin sobre acords que siguin contradictoris amb les propostes presentades pel Consell, i en qualsevol cas es garantiran la transparència del recompte i el registre adequat dels vots.

Recomanació 27

Perquè les delegacions per a les votacions en seu del Consell, quan n'hi ha, en els casos d'impossibilitat d'assistir-hi, es poden fer amb instruccions específiques o sense, a elecció de cada conseller. La Societat considera la llibertat de fer delegacions amb instruccions específiques o sense com una bona pràctica de govern corporatiu i, en concret, l'absència d'instruccions facilita la posició del mandatari per atenir-se al tenor del debat.

Recomanació 36

Perquè en relació amb l'exercici 2020, el Consell d'Administració ha fet l'autoavaluació del seu funcionament de manera interna després de descartar la conveniència de demanar l'assistència d'un assessor extern, ja que considera que, atès el procés de renovació parcial del Consell un cop es faci efectiva la fusió de CaixaBank amb Bankia, era més aconsellable i raonable posposar la col·laboració externa al proper exercici d'autoavaluació.

Recomanació 64

Els pagaments per resolució o extinció del contracte del Conseller Delegat, inclosos la indemnització en cas de cessament o extinció de la relació en determinats supòsits i el pacte de no competència postcontractual, no superen l'import equivalent a dos anys de la retribució total anual del conseller, de conformitat amb els imports que es reflecteixen a l'informe anual sobre remuneracions dels consellers. D'altra banda, el Banc té reconegut a favor del Conseller Delegat un complement de previsió social per a la cobertura de les contingències de jubilació, defunció i incapacitat permanent total, absoluta o gran invalidesa, unes condicions que es detallen a la Política de Remuneracions dels Consellers de CaixaBank. En el cas del compromís per cobrir la contingència de jubilació, es tracta d'un sistema establert en règim d'aportació definida, per al qual es fixen amb caràcter previ les aportacions anuals que es faran. En virtut d'aquest compromís, el Conseller Delegat té reconegut el dret a percebre una prestació de jubilació, quan arribi a l'edat legalment establerta, que serà el resultat de la suma de les aportacions fetes pel Banc i els seus rendiments corresponents fins a aquesta data, sempre que no es produeixi el seu cessament per una causa justa, i sense perjudici del tractament aplicable als beneficis discrecionals de pensions de conformitat amb la normativa reguladora en matèria de remuneracions aplicable a les entitats de crèdit. En cap cas no es preveu la possibilitat que el Conseller Delegat percebi la prestació de jubilació de forma anticipada.

>> NO ES COMPLEIXEN

Recomanació 62

Perquè les accions lliurades als consellers executius com a part de la seva remuneració variable en format bonus tenen un període de retenció d'un any, sense altres requisits després d'aquest període.

Així mateix, es considera que no és aplicable la recomanació 2, atès que CaixaBank no és una societat controlada, en el sentit de l'article 42 del Codi de comerç, per una altra entitat, ni cotitzada, ni no cotitzada.

Canvis en la composició del Consell i de les seves comissions durant l'exercici 2020

La Junta General Ordinària d'Accionistes de 2020, celebrada el 22 de maig, va fixar el nombre de membres del Consell d'Administració de CaixaBank en quinze, amb la qual cosa es redueix en un membre la mida del Consell. Així mateix, va aprovar la reelecció de Verónica Fisas com a Consellera No Executiva Independent i el nomenament de Francisco Javier García com a Conseller No Executiu dominical, a proposta de la FBLC i de CriteriaCaixa, per cobrir la vacant generada per la renúncia de Marcelino Armenter a la condició de membre del Consell d'Administració de CaixaBank amb efecte des del 2 d'abril de 2020. Així mateix, es va fer efectiu el nomenament de John S. Reed com a Conseller Coordinador en substitució de Xavier Vives, el mandat del qual no es va renovar en ocasió de la Junta.

Posteriorment, el 25 de juny, el Consell d'Administració va acordar el nomenament per cooptació de Carme Moragues com a nova Consellera de CaixaBank amb el caràcter d'independent, per cobrir la vacant que es preveia generar per la renúncia de la Fundació CajaCanarias (representada per Natalia Aznárez), que va posar el seu càrrec a disposició del Consell perquè havien desaparegut els motius que van justificar el seu nomenament amb motiu del venciment del pacte d'accionistes el 3 d'agost.

Per bé que, posteriorment i de manera sobrevinguda com a conseqüència de l'aprovació per part del Consell d'Administració de CaixaBank el 17 de setembre del projecte comú de fusió per absorció de Bankia, S.A., l'Entitat va informar que Francisco Javier García i Carme Moragues, les verificacions d'idoneïtat dels quals per part del Banc Central Europeu es trobaven en tramitació, no acceptarien els seus nous càrrecs.

En el marc de la Fusió, la Junta General Extraordinària d'Accionistes de CaixaBank celebrada el 3 de desembre, de conformitat amb la clàusula 16.1.1 del projecte comú de fusió, que proposava la renovació parcial del Consell d'Administració, va aprovar els nomenaments com a nous consellers de CaixaBank de José Ignacio Goirigolzarri com a conseller executiu; de Joaquín Ayuso, Francisco Javier Campo i Eva Castillo com a consellers independents; de Fernando María Costa Duarte com a un altre extern, i de Teresa Santero com a consellera dominical a proposta del FROB (en consideració a la participació que tindrà a CaixaBank a través de la societat íntegrament participada BFA Tenedora de Acciones, S.A.U. d'ara endavant BFA abans que sigui efectiva la fusió) i de BFA.

Igualment, i tal com reflecteixen els acords adoptats per la Junta General Extraordinària d'Accionistes de CaixaBank, Jordi Gual, Maria Teresa Bassons, Alejandro García-Bragado, Ignacio Garralda i la Fundación CajaCanarias, representada per Natalia Aznárez, han manifestat la seva renúncia a la seva condició de membres del Consell d'Administració amb efecte des que siguin efectives els nomenaments dels nous consellers com a conseqüència de la inscripció de la fusió en el Registre Mercantil i de la verificació de la seva idoneïtat com a consellers per part del Banc Central Europeu.



>> BAIXES

Membre del Consell	Motiu	Categoria
Xavier Vives	Venciment del mandat	Independent
Marcelino Armenter	Renúncia	Dominical
Jordi Gual	Renúncia (*)	Dominical
Maria Teresa Bassons	Renúncia (*)	Dominical
Alejandro García-Bragado	Renúncia (*)	Dominical
Ignacio Garralda	Renúncia (*)	Dominical
Fundació n CajaCanarias	Renúncia (*)	Dominical

(*) Pendent inscripció de fusió, verificació d'idoneïtat i acceptació de nomenaments

>> NOMENAMENTS

Nomenaments	Categoria
José Ignacio Goirigolzarri	Executiu (*)
Joaquín Ayuso	Independent (*)
Francisco Javier Campo	Independent (*)
Eva Castillo	Independent (*)
Fernando Maria Costa Duarte	Altre extern (*)
Teresa Santero	Dominical (*)

(*) Pendent inscripció de fusió, verificació d'idoneïtat i acceptació de nomenaments

A més dels canvis en la composició dels membres del Consell, el maig del 2020 es va acordar reorganitzar la composició de les comissions del Consell:

Nomenament	Càrrec i comissió del Consell	Substitueix
Koro Usarraga	Vocal Comissió Executiva	Xavier Vives
Eduardo Javier Sanchiz	Vocal de la Comissió de Nomenaments	Xavier Vives
Cristina Garmendia	Vocal Comissió de Retribucions	Verónica Fisas
Verónica Fisas	Vocal Comissió de Riscos	-
Tomás Muniesa	Vocal Comissió de Riscos	-
Cristina Garmendia	Vocal Comissió d'Auditoria i Control	-

(*) També s'ha tornat a nomenar Verónica Fisas com a vocal de la Comissió Executiva. Per a més detall, vegeu OIR de 22/05/2020. Per a més detalls, vegeu altra informació rellevant (OIR).





Aven-os de govern corporatiu el 2020

A part de tot el que s'ha esmentat anteriorment com a fites principals de govern corporatiu durant l'exercici 2020, com ara la reducció de la mida del Consell i els canvis en la seva composició arran de la fusió amb Bankia, que es faran efectiu amb la inscripció de la fusió i la corresponent acceptació dels nous consellers després de la verificació d'idoneïtat per part del Banc Central Europeu, el Consell havia establert per a l'exercici 2020, arran dels resultats del procés d'autoavaluació del Consell i de les comissions de l'exercici anterior, algunes oportunitats de millora pel que fa al seu funcionament i el de les seves comissions.

Per tal d'enfortir i potenciar la capacitat dels òrgans de govern per fer la seva tasca amb estàndards d'excel·lència, s'ha fet monogràfics tant en l'àmbit del Consell com de les seves comissions especialitzades i s'han remodelat algunes d'aquestes comissions, fins i tot incrementant el nombre de membres d'algunes, per permetre un millor repartiment en la dedicació als assumptes específics de cada comissió.

D'altra banda, s'ha promogut la millora de la funcionalitat dels sistemes i les eines informàtiques al servei del Consell, l'eficàcia dels quals va quedar demostrada pel fet d'haver permès que el Consell desenvolupés les seves activitats durant l'exercici amb normalitat en un context excepcional arran de la pandèmia de la COVID-19, que ha exigit garantir l'operativitat de les reunions del Consell per mitjans telemàtics amb les garanties i la seguretat jurídica adequades. Durant l'exercici, pel que fa a la informació i al debat, s'ha volgut continuar millorant en la informació rebuda sobre les decisions estratègiques de les principals filials del Grup, així com en els aspectes d'agenda, i s'ha avan-at en la seva optimització per permetre un debat més profund i detallat dels assumptes principals i incrementar el temps de debat dedicat a qüestions de negoci.

Pel que fa a les qüestions societàries, i en relació amb el funcionament de les juntes generals, el maig de 2020 la Junta General de CaixaBank va acordar la modificació dels Estatuts socials i del Reglament de la JGA per permetre que els accionistes també puguin participar en les juntes generals de forma telemàtica, mitjan-ant connexió remota i en temps real.

Reptes per a l'exercici 2021

Arran dels resultats obtinguts del procés d'autoavaluació del Consell i de les comissions, i per tal de continuar avan-ant en els aspectes d'eficiència i qualitat, el Consell ha valorat i establert per a l'exercici 2021 alguns objectius de desenvolupament pel que fa al seu funcionament i el de les seves comissions.

Entre aquests objectius, es podrien destacar els temes d'agenda, en què es proposa avan-ar en l'assignació dels temps per centrar el debat en les qüestions estratègiques i de negoci, així com establir l'anàlisi de les principals filials del grup com a assumpte fix de l'ordre del dia del Consell, en la mesura que sigui possible, i, pel que fa a les decisions estratègiques, intentar anticipar al màxim la participació del Consell en la presa de decisions. I, pel que fa a les comissions, continuar avan-ant en el seu pla anual, així com en el reporting al Consell, en alguns casos.

D'altra banda, es mantè com a oportunitat de millora continuar ampliant i desenvolupant les eines tècniques de treball, així com els programes formatius, sense perdre de vista la demostrada capacitat dels òrgans de govern per fer la seva tasca amb estàndards d'excel·lència, fins i tot en situacions adverses, imprevistes i de gran transcendència que han requerit la posada en pràctica d'habilitats d'anàlisi, comunicació, consens, decisió i lideratge que el Consell en particular ha demostrat durant l'exercici 2020.

La Nostra Identitat
Govern corporatiu
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

La propietat

Capital social (A.1 + A.11 + A.14)

Al tancament de l'exercici, i des del 14 de desembre de 2016, el capital social de CaixaBank és de 5.981.438.031 euros, representat per 5.981.438.031 accions d'1 euro de valor nominal cadascuna, pertanyents a una sola classe i sèrie, amb drets polítics i econòmics idèntics, i representades mitjan-ant anotacions en compte.

Les accions en què es divideix el capital social de la Societat estan admeses a cotització a les borses de valors de Barcelona, Bilbao, Madrid i València a través del Sistema d'Interconnexió Borsària (mercat continu). Així mateix, pel que fa a l'emissió de valors que no es negocien en un mercat regulat de la Unió Europea, CaixaBank no ha adoptat cap acord en aquest sentit.

Estructura accionarial

Trams d'accions	Accionistes[1]	Accions	% Capital Social
d'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
més de 100.000[2]	603	4.919.799.262	82,3
Total	564.723	5.981.438.031	100

Accionistes significatius (A.2)

D'acord amb la definició de la CNMV, s'entendr per accionistes significatius aquells que ostentin drets de vot a partir del 3 % del total de drets de vot de l'emissor (o l'1 % si és resident en un paradís fiscal). A 31 de desembre de 2020, els accionistes significatius són els següents:

	% drets de vot atribuïts a les accions		% Drets de vot atribuïts a través de instruments financers		
Nom o denominació social del	Directe	Indirecte	Directe	Indirecte	% total de drets de vot
Invesco Limited	0,00	1,96	0,00	0,00	1,96
Blackrock, Inc.	0,00	2,98	0,00	0,24	3,23
Fundació Bancària «la Caixa»	0,00	40,02	0,00	0,00	40,02
Norges Bank	3,01	0,00	0,00	0,00	3,02



[1] En relació amb les accions dels inversors que operen a través d'una entitat custòdia situada fora del territori espanyol, es computa com a accionista únicament l'entitat custòdia, que és qui apareix inscrita en el registre corresponent d'anotacions en compte.

[2] Inclou la participació d'autocartera.

La Nostra Identitat
Govern corporatiu
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Detall de la participació indirecta

Nom o denominació social del titular indirecte	Nom o denominació social del titular directe	% drets de vot atribuïts a les accions	% drets de vot a través d'instruments	% total de drets de vot
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	Altres entitats controlades que integren el Grup BlackRock, Inc.	2,98	0,25	3,23
Fundació Bancària la Caixa	CriteriaCaixa, S.A.U.	40,02	0,00	40,02

Tot seguit s'indiquen els moviments més rellevants que s'han produït durant l'exercici en relació amb les participacions significatives[1]:

		Situació de la participació significativa	
Data	Nom accionista	% participació anterior	% participació 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	Fundació Bancària la Caixa	40,00	40,02

A més de les notificacions del quadre anterior, BlackRock, Inc. ha fet una comunicació que s'ha anul·lat.

La Nostra Identitat
Govern corporatiu
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020



Pactes parasocials (A.7 + A.4)

El 3 d'agost de 2020, CaixaBank va informar el mercat per mitj¨ d'altra informaci· rellevant que el pacte d'accionistes subscrit el 3 d'agost de 2012 amb motiu de la fusi· per absorci· de Banca C²vica havia þnalitzat perqu¯ havia expirat el termini de la seva vig¯ncia.

Amb motiu de la þnalitzaci· del pacte d'accionistes, la Fundaci·n CajaCanarias ha posat a disposici· del Consell d'Administraci· de CaixaBank el seu c¨rrec de consellera dominical.

El Consell d'Administraci· ha sol¿licitat a la Fundaci·n CajaCanarias que continu¡ en el c¨rrec þns que es rebi la resoluci· de les autoritats banc¨ries en qu¯ es verifiqui la idone¡tat del nou Conseller, el qual, posteriorment i de manera sobrevinguda, s'ha nomenat arran de l'aprovació per part del Consell d'Administració de CaixaBank el 17 de setembre del projecte com¼ de fusió per absorció de Bankia.

Fins a la data de la seva þnalitzaci·, el pacte d'Accionistes signat l'1 d'agost de 2012 (i modiþcat per ¼ltima vegada l'octubre de 2018) entre Fundaci·n Bancaria Caja de Burgos, Fundaci·n Bancaria Caja Navarra, Fundación Bancaria Caja Canarias i FBLC afectava, almenys, el 40,64 % del capital de la Societat, d'acord amb les dades p¼bliques disponibles al web de la CNMV[1].

El pacte va tenir el seu origen en la fusi· per absorci· de Banca C²vica per part de la Societat, amb l'objectiu de regular les relacions rec²proques i amb CaixaBank de les fundacions esmentades en la seva qualitat d'accionistes de la Societat. Entre altres compromisos, el Pacte incloïa el compromís de l'FBLC de votar a favor del nomenament d'un membre del Consell de CaixaBank i un membre del Consell d'Administraci· de VidaCaixa a proposta de la resta de fundacions.

Fora d'aquest pacte, la Societat no t® coneixement de l'exist¯ncia d'accions concertades entre els seus accionistes, ni tampoc de cap altra mena de relaci·, ja sigui d'²ndole familiar, comercial, contractual o societ¨ria, entre els titulars de participacions signiþcatives.

[1] Aquest percentatge no inclou la participaci· de Fundaci·n Bancaria Caja de Burgos i Fundaci·n Bancaria Caja Navarra, ja que la seva participaci·, at¯s que no s·n titulars de participacions signiþcatives o membres del Consell, no ®s p¼blica.

La Nostra Identitat
Govern corporatiu
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Autocartera (A.9 + A.10)

A 31 de desembre de 2020, el Consell té l'autorització de la JGA de 2016 atorgada per cinc anys per procedir a l'adquisició derivativa d'accions pròpies, tant directament com indirectament, a través de les seves entitats dependents, en els termes següents:

- L'adquisició es podrà fer a títol de compravenda, permuta, dació en pagament o qualsevol altra permesa per la llei, en una o diverses vegades, sempre que el valor nominal de les accions adquirides, sumades al de les que tingui la Societat, no superi el 10 % del capital subscrit.

- Quan l'adquisició sigui onerosa, el preu serà el preu de tancament de les accions de la Societat en el mercat continu del dia immediatament anterior al de l'adquisició, amb una variació màxima, a l'alça o a la baixa, del 15 %.

Així mateix, les accions que s'adquireixin com a conseqüència d'aquesta autorització es podran destinar tant a la seva alienació o amortització com a l'aplicació dels sistemes retributius, i es podran destinar a l'entrega als empleats i administradors de la Societat o del seu grup. D'acord amb el que estableix el Reglament intern de conducta en l'àmbit del mercat de valors, les transaccions sobre accions de CaixaBank tindran sempre finalitats legítimes, com ara contribuir a la liquiditat de la negociació i la regularitat en la contractació de les accions. En cap cas respondran a un propòsit d'intervenció en el lliure procés de formació de preus en el mercat o a l'afavoriment d'accionistes concrets de CaixaBank. En aquesta línia, el Consell va fixar el criteri d'intervenció en autocartera sobre la base d'un sistema d'alertes per delimitar la discrecionalitat en la gestió de l'autocartera per part de l'àrea separada.

3.528.919
NOMBRE D'ACCIONS DIRECTES

532.590
NOMBRE D'ACCIONS INDIRECTES (*)

0,07 %
% TOTAL SOBRE CAPITAL SOCIAL

Nombre d'accions indirectes (*) a través de:	
Vidacaixa	14.743
CaixaBank Asset Management	0
MicroBank	7.935
BPI	506.446
CaixaBank Payments & Consumer	3.466
Total	532.590

Les operacions d'autocartera es fan de manera aïllada en una àrea separada de la resta d'activitats i protegida per les barreres corresponents, de manera que no disposi de cap informació privilegiada.

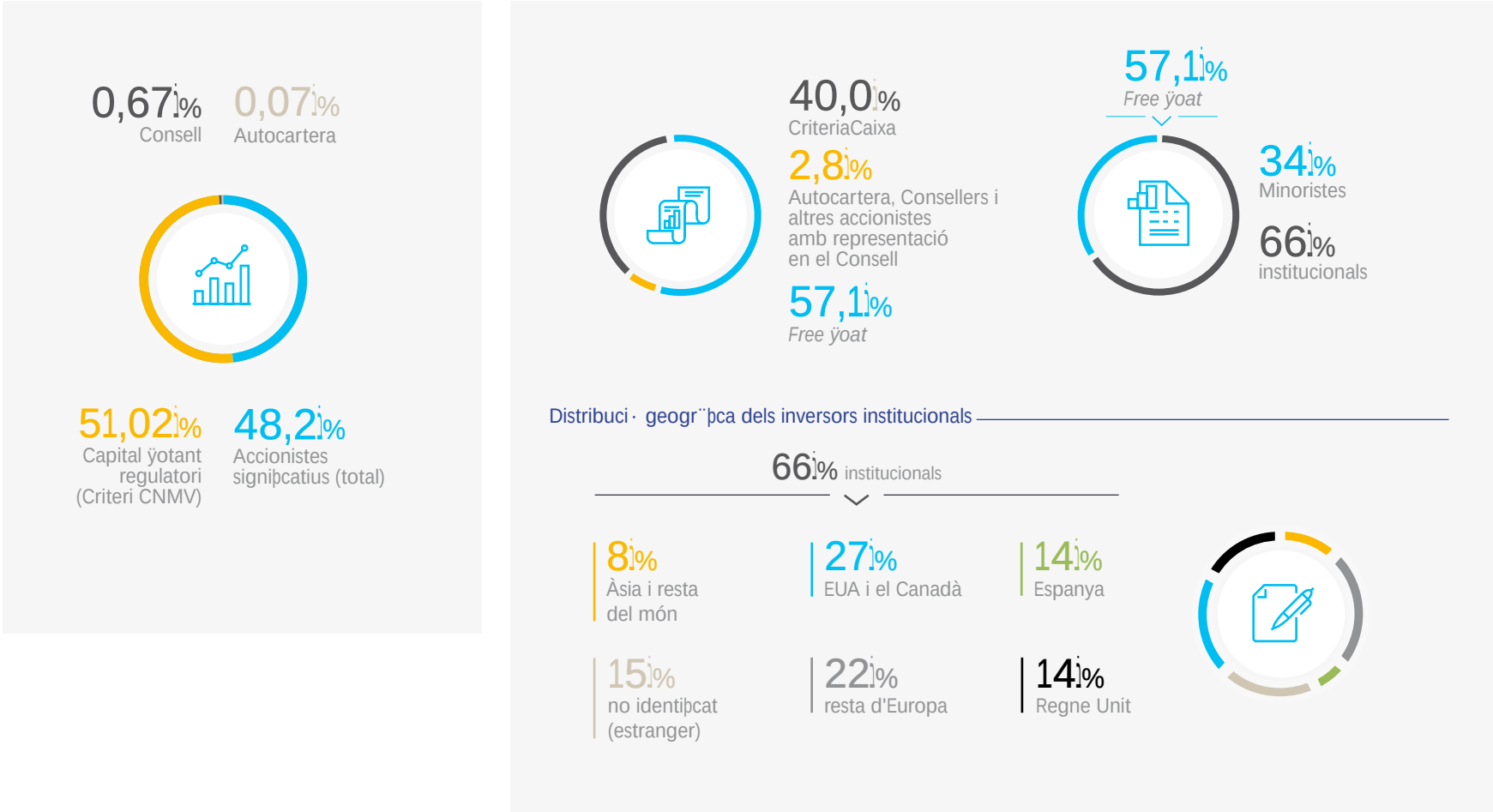
La informació sobre l'adquisició i l'alienació d'accions pròpies durant l'exercici s'inclou en la Nota 25 «Patrimoni net» dels comptes anuals consolidats adjunts, per bé que no s'han produït moviments significatius durant l'exercici.

Capital ÿotant regulatori (A.11)

D'acord amb la deþnició de la CNMV, s'entén per capital ÿotant estimat aquella part del capital social que no està en mans d'accionistes signiþcatius (segons detall descrit en l'apartat anterior) ni de membres del Consell d'Administració, o que la societat té en autocartera.

Capital ÿotant de gestió

Per tal de detallar el nombre d'accions disponibles per al públic, es fa servir una deþnició de capital ÿotant de gestió que considera les accions emeses menys les accions en autocartera i les que tenen els Consellers i els accionistes amb representació en el Consell d'Administració, i difereix del cálcul regulatori.



La Nostra Identitat
Govern corporatiu
Línies Estrat¯giques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Veriþcaci· Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Autorització per augmentar capital (A.1)

Al 31 de desembre de 2020, el Consell t® l'autoritzaci· de la JGA, atorgada þns al maig de 2025, per ampliar capital en una o diverses vegades þns a un import nominal m¨xim de 2.991 milions d'euros (50 % del capital social en la data de la proposta, de 16 d'abril de 2020) en els termes que estimi convenients. Aquesta autoritzaci· pot utilitzar-se per a l'emissi· d'accions noves Ĭ amb prima o sense i amb vot o sense Ĭ amb desemborsament en efectiu.

El Consell est¨ facultat per excloure, totalment o parcialment, el dret de subscripci· preferent, cas en el qual els augments de capital quedaran limitats, amb car¨cter general, a un import total m¨xim de 1.196 milions d'euros (20 % del capital social en la data de la proposta, de 16 d'abril de 2020). Com a excepci·, aquest l²mit no ®s aplicable a les ampliacions de capital per a la conversió de les obligacions convertibles, que quedaran subjectes al l²mit general del 50 % del capital.

CaixaBank mant® les obligacions seg¿ents, amb naturalesa de participacions preferents (Additional Tier 1), eventualment convertibles en accions de nova emissi· de conformitat amb certs termes, a exclusi· del dret de subscripci· preferent:



>> DETALL D'EMISSIONS DE PARTICIPACIONS PREFERENTS[1]
(Milions d'euros)

Data d'emissió	Venciment	Import nominal	Tipus d'inter¯s nominal	Import pendent d'amortització 31-12-2020	Conversió	Nombre màxim d'accions en cas de conversió
Juny 2017▪	Perpetu	1.000	6,750 %	1.000	CET1 < 5,125 %	356.760.000
Mar- 2018▪	Perpetu	1.250	5,250 %	1.250		483.931.250
Octubre 2020▪	Perpetu	750	5,875 %	750		620.347.394
PARTICIPACIONS PREFERENTS [2]				3.000		

[1] Les participacions preferents eventualment convertibles en accions estan admeses a negociaci· a AIAF (Asociaci·n Espa¶ola de Intermediarios Financieros).

[2] Emissions perp¯tues col·locades entre inversors institucionals en mercats organitzats, amb cup· discrecional, que es poden amortitzar en certes circumst¨ncies, a opci· de la Societat.

La Nostra Identitat
Govern corporatiu
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

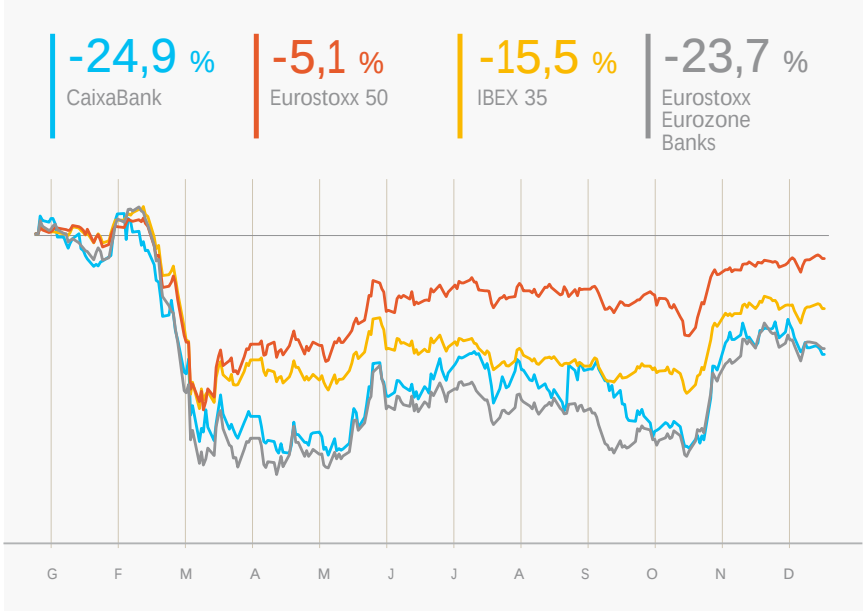
Evolució de l'acció (A.1)

La cotització de CaixaBank va tancar el 31 de desembre de 2020 en 2,101 euros per acció, amb un avenç del 15,9 % durant el quart trimestre de l'any (vs. 35,4 % del selectiu europeu Eurostoxx Banks i un 50,4 % de l'IBEX 35 bancs), amb la qual cosa la caiguda en el còmput anual es va atenuar fins al -24,9 % (vs. una variació del -23,7 % de l'Eurostoxx Banks i del -27,3 % de l'IBEX 35 bancs). Els agregats generals, per part seva, van registrar una evolució relativament millor que els selectius bancaris: -5,1 % en el cas de l'Eurostoxx 50 (11,2 % durant el trimestre) i -15,5 % a l'IBEX 35 (20,2 % durant el trimestre).

Sense cap mena de dubte, el 2020 ha estat marcat per la pandèmia de la COVID-19 i totes les seves conseqüències, que han provocat enfonsaments borsaris històrics durant la primera meitat de l'any i generat una enorme volatilitat en els mercats. No obstant això, a partir de l'estiu el sentiment inversor va iniciar un camí de recuperació que, malgrat els rebrots i les noves restriccions de mobilitat, va adquirir una intensitat especial durant l'últim trimestre de l'any, encoratjat pels avenços en l'àmbit de les vacunes contra la COVID-19, així com pels resultats de les eleccions americanes, el desbloqueig del pla de recuperació europeu (Next Generation EU) i, ja en els últims compassos de l'any, la signatura de l'acord comercial del Brexit i un nou paquet d'estímul fiscal als EUA.

En aquest context, els principals bancs centrals van mantenir en marxa les importants mesures acomodatícies llançades durant la primavera, amb les quals han aplacat l'estrès i el risc de fragmentació financera i han sostingut el bon funcionament dels mercats. Concretament en el sector bancari europeu, la rectificació parcial de la recomanació del BCE de no distribuir dividends, així com la millora de les condicions de la TLTRO III, també van contribuir a una certa recuperació de les cotitzacions durant l'últim quart del 2020.

>> EVOLUCIÓ DE LES BOSSES PRINCIPALS
(TANCAMENT 2019 BASE 100 I VARIACIONS ANUALS EN %)



Ràtios borsàries	Desembre 2020	Desembre de 2019	Desembre de 2018	Variació 2020-2019	Variació 2019-2018
Cotització a tancament del període	2,101	2,798	3,164	(0,70)	(0,37)
Volum de negociació diari mitjà	23.637	23.583	13.676	54	9.907
Benefici net atribuït per acció (BPA) (€/acció) (12 mesos)	0,21	0,26	0,32	(0,05)	(0,06)
Valor teòric comptable (€/acció)	4,22	4,20	4,07	0,02	0,13
Valor teòric comptable tangible (€/acció)	3,49	3,49	3,36	0,00	0,13
PER (preu/beneficis, vegades)	10,14	10,64	9,94	(0,50)	0,70
P/VC tangible (valor cotització s/valor comptable tangible)	0,60	0,80	0,94	(0,20)	(0,14)
Rendibilitat per dividend[1]	3,33 %	6,08 %	4,74 %	(2,75)	1,34

[1] Es calcula dividint la remuneració corresponent al resultat de l'exercici 2019 (0,07 euros/acció) pel preu de tancament del període (2,101 euros acció).

La Nostra Identitat
Govern corporatiu
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Drets dels accionistes

No hi ha restriccions legals ni estatutàries per a l'exercici dels drets de vot dels accionistes, que es podran exercir bé a través de l'assistència física a la JGA, en cas de complir determinades condicions,[1] o bé per mitjans de comunicació a distància. Així mateix, en el context de la crisi sanitària derivada de la COVID-19, durant l'exercici 2020 s'han modificat els Estatuts socials i el Reglament de la JGA per preveure la possibilitat d'assistència telemàtica mitjan-ant connexió remota en temps real. (A.12 i B.6)

No hi ha restriccions estatutàries per a la transmissibilitat de les accions, llevat de les establertes legalment. (A.12)

Pel que fa a mesures de neutralització (segons definides en la Llei de mercat de valors) en cas d'ofertes públiques d'adquisició, CaixaBank no ha adoptat cap acord en aquest sentit. (A.13)

D'altra banda, hi ha disposicions legals[2] que regulen l'adquisició de participacions significatives d'entitats de crèdit pel fet que l'activitat bancària és un sector regulat (l'adquisició de participacions, o influència significativa, està subjecta a aprovació o a no objecció regulatòria), sens perjudici d'aquelles relacionades amb l'obligació de formular una oferta pública d'adquisició de les accions per adquirir el control i per a altres operacions similars.

Quant a les normes aplicables a la modificació dels Estatuts socials, així com a les normes per a la tutela dels drets dels socis per modificar-los, la regulació societària de la Societat té en compte bàsicament el que disposa la Llei de societats de capital. Així mateix, per la seva condició d'entitat de crèdit, la modificació dels Estatuts socials està subjecta al procediment d'autorització i registre establert en el Reial decret 84/2015, de 13 de febrer. Sens perjudici de les línies anteriors, cal dir que certes modificacions (entre d'altres, el canvi de domicili social dins del territori nacional, l'augment de capital social o la incorporació textual de preceptes legals o reglamentaris de caràcter imperatiu o prohibitiu, o per complir resolucions judicials o administratives) no estan subjectes al procediment d'autorització, tot i que s'han de comunicar al Banc d'Espanya per a la seva constància en el Registre d'Entitats de Crèdit. (B.3)

En relació amb el dret d'informació, la Societat actua segons els principis de generals de transparència i no discriminació presents en la legislació vigent i recollits en la normativa interna, especialment en la Política de comunicació i contactes amb accionistes, inversors institucionals i assessors de vot, disponible al web corporatiu. Pel que fa a la informació privilegiada, en general es fa pública de manera immediata a través de la CNMV i el web corporatiu, així com de tot allò que es consideri rellevant. Sens perjudici de l'anterior, l'àrea de Relació amb Inversors de la Societat desenvolupa activitats d'informació i interlocució amb diferents grups d'interès, sempre d'acord amb els principis de la Política esmentada.





[1] Inscripció de la titularitat de les seves accions en el registre d'anotacions en compte corresponent, amb almenys cinc dies d'antelació a aquell en què s'hagi de celebrar la Junta, i titularitat d'un mínim de mil accions, a títol individual o en agrupació amb altres accionistes.

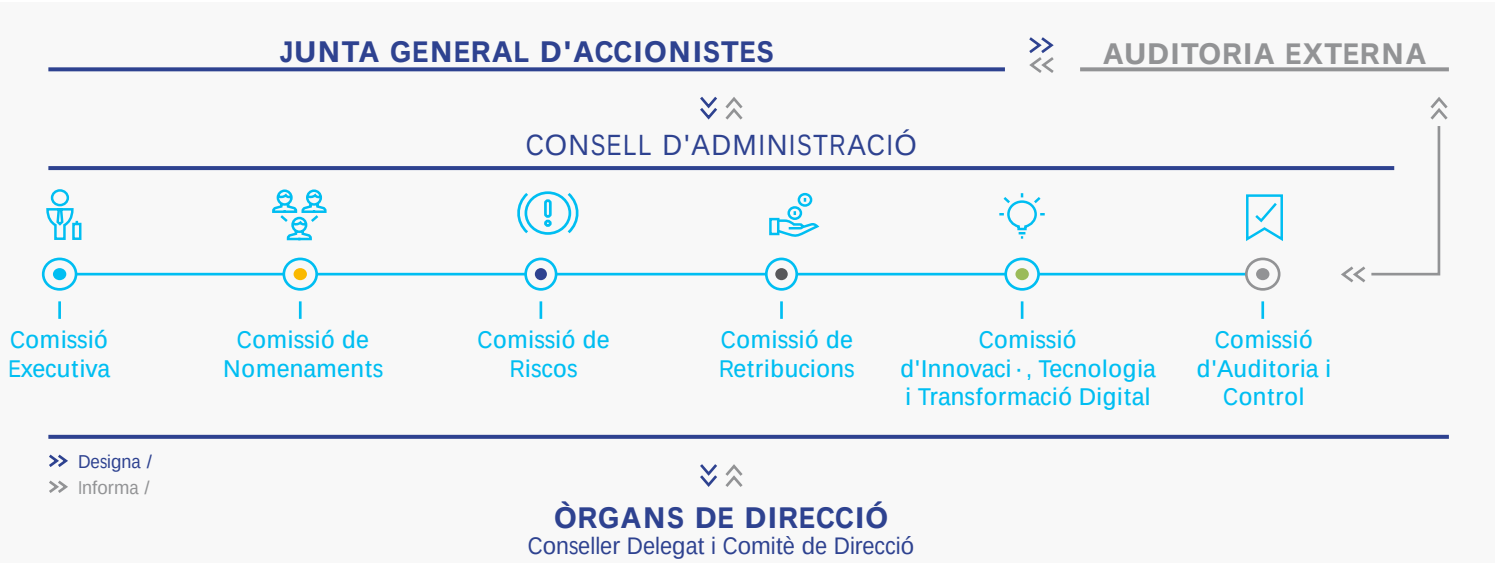
[2] Reglament (UE) 1024/2013 del Consell, de 15 d'octubre de 2013, que encomana al BCE tasques específiques respecte a polítiques relacionades amb la supervisió prudencial de les entitats de crèdit; Llei del mercat de valors; i Llei 10/2014, de 26 de juny, d'ordenació, supervisió i solvència d'entitats de crèdit (art. 16 a 23) i Reial decret 84/2015, de 13 de febrer, pel qual es desenvolupa aquesta.

La Nostra Identitat
Govern corporatiu
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

L'administració

A CaixaBank, la gestió i el control de la Societat estan distribuïts entre la Junta General d'Accionistes, el Consell i les seves comissions:





La Junta General d'Accionistes

La Junta General d'Accionistes de CaixaBank és el màxim òrgan de representació i participació dels accionistes a la societat. De conformitat amb això, per tal de facilitar la participació dels accionistes en la Junta General i l'exercici dels seus drets, el Consell adoptarà totes les mesures oportunes perquè la JGA exerceixi efectivament les funcions que li són pròpies.

ASSISTÈNCIA A LES JUNTES GENERALS (B.4)

			Vot a distància		
Data Junta General	Presència física	En representació	Vot electrònic	Altres	Total
06/04/2018	41,48 %	23,27 %	0,03 %	0,23 %	65,01 %
Del qual: Capital flotant	*3,78 %*	*19,57 %*	*0,03 %*	*0,23 %*	*23,61 %*
05/04/2019	43,67 %	20,00 %	0,09 %	1,86 %	65,62 %
Del qual: Capital flotant	*3,02 %*	*15,96 %*	*0,09 %*	*1,86 %*	*20,93 %*
22/05/2020[2]	40,9 %	24,92 %	0,114 %	0,30 %	66,27 %
Del qual: Capital flotant	*0,28 %*	*16,90 %*	*0,114 %*	*0,30 %*	*17,59 %*
03/12/2020[3]	43,05 %	25,85 %	1,17 %	0,27 %	70,34 %
Del qual: Capital flotant	*2,36 %*	*15,90 %*	*1,17 %*	*0,27 %*	*19,70 %*

[1] Informació aproximada, atès que els accionistes significatius estrangers ostenten la seva participació a través de nominees.

[2] La Junta General de maig de 2020 s'ha celebrat en format exclusivament telemàtic (en aplicació de la normativa de mesures extraordinàries derivades de la COVID-19) i, per tant, la xifra de presència física és la de participació telemàtica d'accionistes.

[3] La Junta General de desembre de 2020 s'ha celebrat en format híbrid (presencial i telemàtic) i, per tant, la xifra de presència física correspon tant a la participació presencial com a la telemàtica d'accionistes.

La Nostra Identitat
Govern corporatiu
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

En les juntes generals de maig i desembre de 2020 es van aprovar tots els punts de l'ordre del dia (B.5):

>> JUNTA GENERAL DE 22 DE MAIG DE 2020

QUÒRUM DEL 66,27 % SOBRE EL CAPITAL SOCIAL

95,91 % DE APROVACIÓ MITJANA

Acords de la Junta General Accionistes 22/05/2020	% de vots emesos a favor	% de vots a favor sobre el capital social
1. Comptes anuals individuals i consolidats i informes de gestió corresponents a l'exercici 2019	99,24	65,77
2. Estat d'informació no financera consolidat 2019	99,88	66,19
3. Gestió del Consell d'Administració	99,31	65,81
4. Proposta d'aplicació del resultat corresponent a l'exercici 2019	99,76	66,11
5. Reelecció auditor de comptes de CaixaBank i grup consolidat per al 2021	99,59	66,00
6.1 Reelecció de Verónica Fisas	95,30	63,15
6.2 Nomenament de Francisco Javier García	75,60	50,10
6.3 Fixació del nombre de consellers en quinze (15)	99,79	66,13
7. Autorització al Consell d'Administració per augmentar capital dins el termini de cinc anys mitjançant aportacions dineràries i en una quantia nominal màxima de 2.990.719.015 euros (article 297.1.b) de la LSC). Delegació per excloure el dret de subscripció preferent (article 506 de la LSC)	85,37	56,57
8. Autorització per a l'adquisició d'accions pròpies (article 146 de la LSC)	98,61	65,34
9. Política de remuneracions dels consellers 2020-2022	93,83	61,57
10. Modificació dels articles 22, 23, 24 i 28 dels Estatuts socials amb la finalitat de preveure l'assistència telemàtica i d'introduir-hi millores tècniques	99,71	66,07
11. Modificació dels articles 7, 8, 10, 14 i 19 del Reglament de la Junta General i introducció de la Disposició addicional per regular de manera expressa l'assistència telemàtica i introduir-hi millores tècniques	99,71	66,08
12. Autorització i delegació de facultats per a la interpretació, esmena, complement, execució, desenvolupament, elevació a públic i inscripció dels acords	99,92	66,22
13. Votació consultiva de l'Informe anual sobre les remuneracions dels Consellers corresponent a l'exercici 2019	93,07	61,08

>> JUNTA GENERAL EXTRAORDINÀRIA DE 3 DE DESEMBRE DE 2020

QUÒRUM DEL 70,33%
SOBRE EL CAPITAL SOCIAL

99,56% DE
APROVACIÓ MITJANA

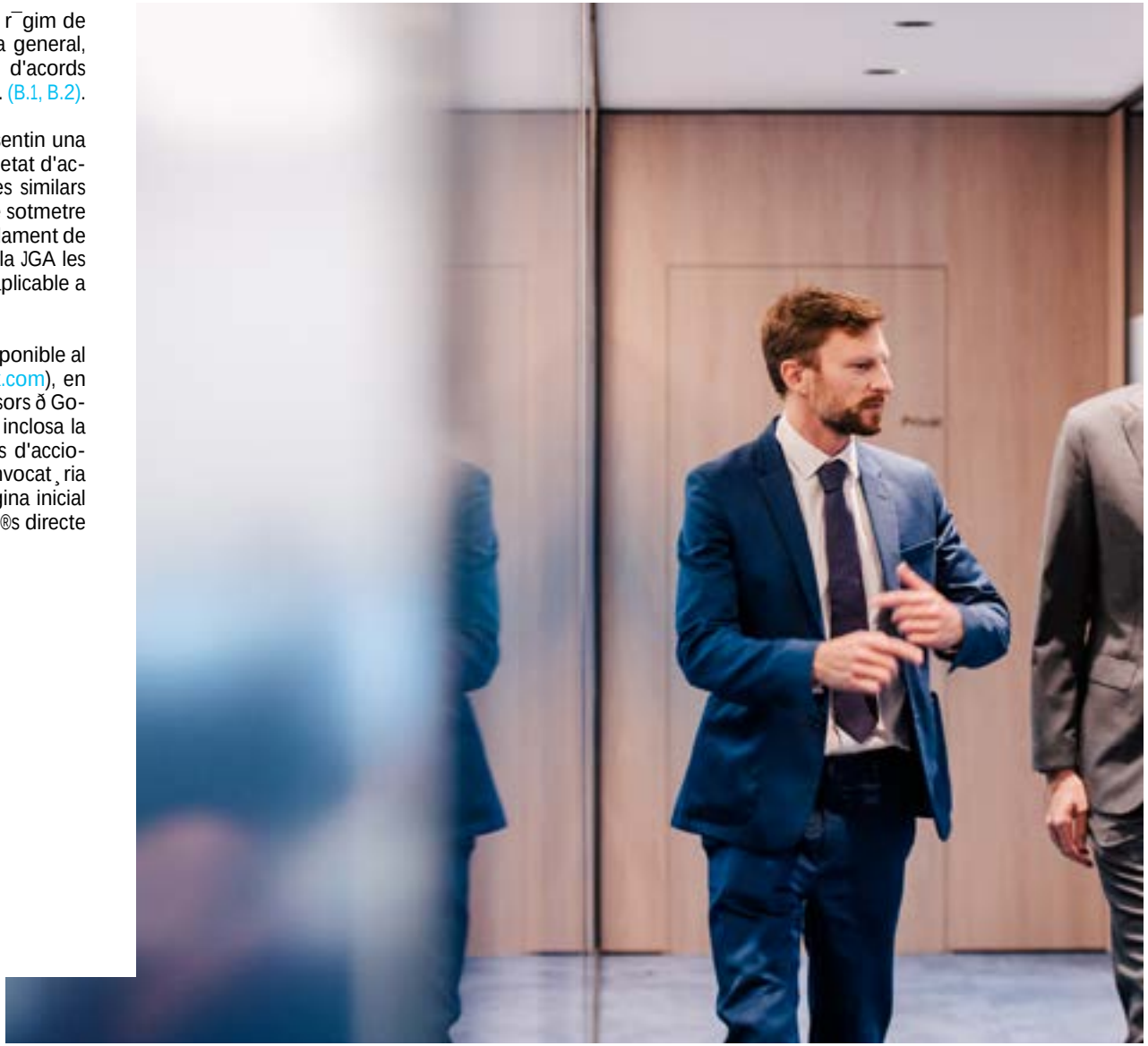
Acords de la Junta General Extraordinària 03/12/2020	% de vots emesos a favor	% de vots a favor sobre el capital social
1. Aprovació del balanç individual de CaixaBank tancat el 30 de juny de 2020 amb la finalitat que es pugui considerar balanç de fusió a l'efecte del punt 2n següent de l'ordre del dia	99,70	70,12
2. Aprovació de la fusió per absorció de Caixabank, S.A. (societat absorbent) i Bankia, S.A. (societat absorbida)	99,71	70,13
3.1 Nomenament de José Ignacio Goirigolzarri	99,30	69,84
3.2 Nomenament de Joaquín Ayuso	99,63	70,07
3.3 Nomenament de Francisco Javier Campo	99,64	70,07
3.4 Nomenament d'Eva Castillo	99,64	70,08
3.5 Nomenament de Teresa Santero	99,43	69,93
3.6 Nomenament de Fernando María Costa Duarte	99,39	69,90
4. Delegació de facultats per a la interpretació, esmena, complement, execució i desenvolupament dels acords que adopti la Junta, així com per a la seva elevació a públic i inscripció	99,81	70,20

La Nostra Identitat
Govern corporatiu
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

A CaixaBank no hi ha diferències pel que fa al règim de mínims del quòrum de constitució de la junta general, ni tampoc pel que fa al règim per a l'adopció d'acords socials, previst en la Llei de Societats de Capital. (B.1, B.2).

No s'ha establert que les decisions que representin una adquisició, alienació, aportació a una altra societat d'actius essencials o altres operacions corporatives similars (diferents de les que estableix la llei) s'hagin de sotmetre a l'aprovació de la JGA. No obstant això, el Reglament de la Junta estableix que seran competències de la JGA les que en cada moment resultin de la legislació aplicable a la Societat. (B.7).

La informació sobre govern corporatiu està disponible al web corporatiu de CaixaBank (www.caixabank.com), en l'apartat d'èlnformació per a accionistes i inversors ð Govern corporatiu i política de remuneracionsé,ı inclosa la informació específica sobre les juntes generals d'accionistesó.▪ Particularment, amb motiu de la convocatòria de cada JGA, s'habilita temporalment a la pàgina inicial del web corporatiu un bànner destacat amb accés directe a la informació per a la junta convocada (B.8).



[1] https://www.caixabank.com/es/accionistas-inversores/gobierno-corporativo/consejo-administracion.htm

[2] https://www.caixabank.com/es/accionistas-inversores/gobierno-corporativo/junta-general-accionistas.html

La Nostra Identitat
Govern corporatiu
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

El Consell d'Administració

El Consell d'Administració és l'òrgan de representació, gestió i administració màxim de la Societat, competent per adoptar acords sobre tota mena d'assumptes, excepte en les matèries reservades a la competència de la JGA. Aprova i supervisa les directrius estratègiques i de gestió establertes en interès de totes les societats del Grup i vetlla pel compliment de la normativa i l'aplicació de bones pràctiques en l'exercici de la seva activitat, així com per l'observança dels principis de responsabilitat social addicionals acceptats voluntàriament.

El nombre màxim i mínim de Consellers previstos en els Estatuts socials és de 22 i 12, respectivament. (C.1.1)

La Junta General del 22 de maig de 2020 va adoptar l'acord de fixar en 15 el nombre de membres del Consell d'Administració.

A CaixaBank, les funcions de President i de Conseller Delegat són diferents i complementàries, amb una clara divisió de responsabilitats. El President és l'alt representant de la Societat. El Consell ha designat un Conseller Delegat, únic Conseller Executiu de la Societat durant l'exercici 2020,[1] que s'encarrega de la gestió diària sota la supervisió del Consell. També hi ha una comissió delegada, denominada Comissió Executiva, que té atribuïdes funcions executives (llevat de les indelegables), que també informa el Consell i que es reuneix amb més freqüència que aquest.

També existeix la figura del Conseller Coordinador, nomenat entre els Consellers Independents, el qual, a més de dirigir l'avaluació periòdica del President, presideix el Consell en la seva absència i la del Vicepresident, entre altres funcions que té assignades.

Els Consellers reuneixen els requisits d'honorabilitat, experiència i bon govern exigits per la legislació aplicable, i també es tenen en compte les recomanacions i propostes sobre la composició d'òrgans d'administració i perfil de Consellers que hagin emès autoritats i experts nacionals o comunitaris.

A 31 de desembre de 2020, el Consell d'Administració està integrat (sense tenir en compte la vacant) per catorze membres, dels quals un té el caràcter de Conseller Executiu i tretze són Consellers Externs (sis independents i set dominicals).

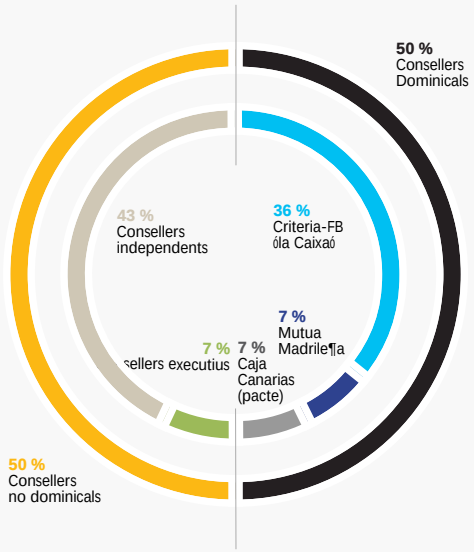
Pel que fa al nombre de Consellers Independents, el Consell d'Administració de CaixaBank en té un percentatge del 43 % del total del Consell, que compleix el que estableix actualment la recomanació 17 del Codi de bon govern de societats cotitzades en el cas de societats amb un accionista que controli més del 30 % del capital social.

El 2021, un cop sigui efectiva la fusió aprovada per la Junta General Extraordinària el passat 3 de desembre, i d'acord amb els nomenaments que també es van aprovar, el percentatge de Consellers Independents se situarà en un 60 % del total de membres de l'òrgan de govern.

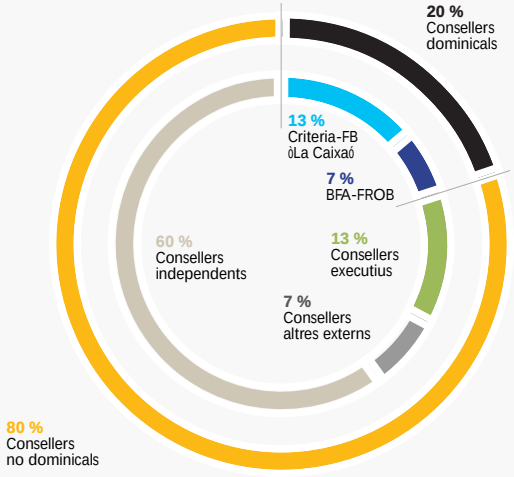
El Consell també inclourà dos Consellers Executius, el President del Consell i el Conseller Delegat; un Conseller qualificat com a un altre extern, i tres Consellers dominicals, dos nomenats a proposta de la FBLC i CriteriaCaixa i un altre nomenat a proposta del FROB Autoridad de Resolución Ejecutiva i de BFA Tenedora de Acciones, S. A. U.

La gràfica següent mostra, amb una finalitat il·lustrativa, la distribució de Consellers en les diferents categories una vegada es faci efectiva la fusió.

>> CONSELL AL TANCAMENT DEL 2020 - CATEGORIA MEMBRES DEL CONSELL D'ADMINISTRACIÓ DE CAIXABANK



>> CONSELL POSTFUSIÓ - CATEGORIA MEMBRES DEL CONSELL D'ADMINISTRACIÓ DE CAIXABANK



[1] Vegeu l'OIR sobre els canvis al Consell d'Administració quan s'executi la Fusió amb Bankia, aprovada a la Junta General Extraordinària d'Accionistes – https://www.caixabank.com/StaticFiles/pdfs/201203_OIR_Acuerdos_JGEA20_es.pdf

La Nostra Identitat
Govern corporatiu
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

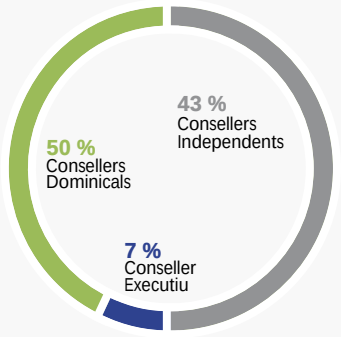
42,9%
CONSELLERS INDEPENDENTS
(C.1.3)

50%
CONSELLERS DOMINICALS
(C.1.3)

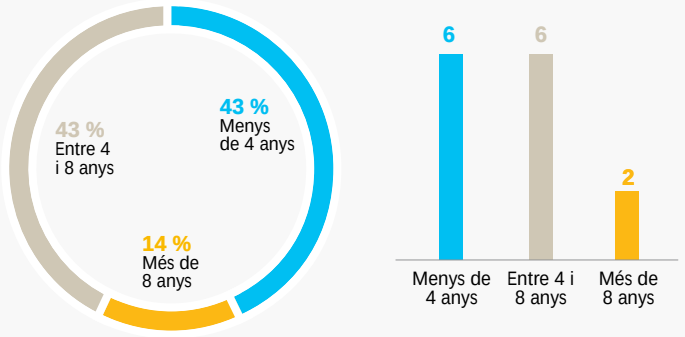
7,1%
CONSELLER EXECUTIU
(C.1.3)

4,8 anys
TERMINI ACOMPLIMENT EN EL CÀRREC
5,12 ANYS EN EL CAS DE CONSELLERS INDEPENDENTS

>> CONSELLERS PER CATEGORIA, A 31 DE DESEMBRE



>> TERMINI D'ACOMPLIMENT, A 31 DE DESEMBRE





M®s de la meitat dels membres del Consell tenen una antiguitat en el seu c¨rrec com a Consellers inferior a cinc anys (nom®s quatre Consellers superen els cinc anys), com a conseq¿¯ncia dels nomenaments fets els ¼ltims anys i de la reducci· progressiva de la mida del Consell, amb la qual cosa la mitjana de perman¯ncia en el Consell se situa en 4,8 anys.

La Nostra Identitat
Govern corporatiu
Línies Estrat¯giques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Veriþcaci· Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Tot seguit, es presenta el detall dels Consellers de la Societat a tancament de l'exercici 2020: (C.1.2)

	Jordi Gual	Tomás Muniesa	Gonzalo Gortázar[1]	John S. Reed	Fundación CajaCanarias	Teresa Bassons	Verónica Fisas	Alejandro García-Bragado	Cristina Garmendia[3]	Ignacio Garralda[4]	Amparo Moraleda	Eduardo Javier Sanchiz	Jos® Serna	Koro Usarraga
Representant					Natalia Azn§rez									
Categoria del Conseller	Dominical	Dominical	Executiu	Independent	Dominical	Dominical	Independent	Dominical	Independent	Dominical	Independent	Independent	Dominical	Independent
Càrrec en el Consell	President	Vicepresident	Conseller delegat	Conseller	Conseller	Conseller	Conseller	Conseller	Conseller	Conseller	Conseller	Conseller	Conseller	Conseller
Data del primer nomenament	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 de l¡¼ltim nomenament	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
Procediment d'elecció	Acord Junta General d'Accionistes	Acord Junta General d'Accionistes	Acord Junta General d'Accionistes	Acord Junta General d'Accionistes	Acord Junta General d'Accionistes	Acord Junta General d'Accionistes	Acord Junta General d'Accionistes	Acord Junta General d'Accionistes	Acord Junta General d'Accionistes	Acord Junta General d'Accionistes	Acord Junta General d'Accionistes	Acord Junta General d'Accionistes	Acord Junta General d'Accionistes	Acord Junta General d'Accionistes
Data de naixement	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 extinció mandat	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
Nacionalitat	Espanyola	Espanyola	Espanyola	Estatunidenc	Espanyola	Espanyola	Espanyola	Espanyola	Espanyola	Espanyola	Espanyola	Espanyola	Espanyola	Espanyola

El Secretari General i del Consell, Óscar Calderón, no té la condició de Conseller. (C.1.29)

Tot seguit es presenta el detall de les baixes en el Consell d'Administraci· durant l'exercici: (C.1.2)

	Categoria del conseller en el moment del cessament	Data de l'¼ltim nomenament	Data de baixa	Comissions especialitzades de qu¯ era membre	Indiqueu si la baixa s'ha produ¡t abans del þnal del mandat
Marcelino Armenter[5]	Dominical	05/04/2019	02/04/2020	Comissió d'Innovació, Tecnologia i Transformació Digital	Sí
Xavier Vives[6]	Independent	23/04/2015	22/05/2020	Comissi· Executiva. Comissi· de Nomenaments.	No

[1] Tð delegades totes les facultats legals i estatut¨riament delegables, sens perjudici de les limitacions establertes en el Reglament del Consell, que, en tot cas, són aplicables internament. (C.1.9)

[2] El pacte d'accionistes descrit a l'apartat ëLa propietat ð Accionistes signiþcatius ð Pactes parasocials (A.7)é preveu el dret dels signants a proposar un Conseller a CaixaBank. (C.1.8)

[3] Cristina Garmendia és membre del Consell Assessor de Banca Privada de CaixaBank. La remuneraci· que percep per la seva pertinen-a al Consell Assessor, en l'exercici 2020, puja a 15 mil euros o no es considera signiþcativa. (C.1.3)

[4] La seva incorporació al Consell aporta avantatges derivats de la seva alta experi¯ncia i qualiþcaci·, que faciliten un millor desenvolupament de l'alian-a estrat¯gica actual del Grup amb Mutua Madrile¶a; tot aix¸ consta en l'informe de la Comissi· de Nomenaments, que integra l'informe del Consell sobre la proposta de nomenament del Sr. Garralda com a Conseller Dominical, que es va aprovar en la JGA de 2017. (C.1.8)

[5] Motiu ren¼ncia: La circumst¨ncia que CriteriaCaixa, de la qual ®s Conseller Delegat i a proposta de la qual va ser nomenat Conseller a CaixaBank, estava intensiþcant la seva recentment implementada estrat¯gia de diversiþcaci· d'inversions, principalment en societats cotitzades, cosa que podria suposar l'exist¨ncia d'eventuals situacions en qu¯ la seva condició de Conseller a CaixaBank interferís en l'exercici de les seves responsabilitats com a Conseller Delegat de CriteriaCaixa. La ren¼ncia es va enquadrar en el marc de les tend¨ncies de bon govern corporatiu.

[6] Motiu baixa: No es va renovar el seu mandat com a Conseller Independent perqu¯ va arribar als dotze anys en el càrrec i va deixar el lloc en la JGA del 22 de maig de 2020.

La Nostra Identitat
Govern corporatiu
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

>> PARTICIPACIÓ DEL CONSELL (A.3)

Nom o denominació social del Conseller	% drets de vot atribuïts a les accions		% drets de vot a través d'instruments financers		% total de drets de vot	% drets de vot que es poden transmetre a través d'instruments financers	
	Directe	Indirecte	Directe	Indirecte		Directe	Indirecte
Jordi Gual	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 drets de vot en poder del Consell d'Administració	0,665	0,000	0,006	0,000	0,671	0,000	0,000

% TOTAL DE DRETS DE VOT EN PODER DEL CONSELL D'ADMINISTRACIÓ:

0,671

La Nostra Identitat
Govern corporatiu
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

CURRÍCULUM DELS CONSELLERS (C.1.3)

JORDI GUAL
President

Educació

Doctor en Economia per la Universitat de Califòrnia (Berkeley), Catedràtic d'Economia d'IESE Business School i Research Fellow del Center for Economic Policy Research (CEPR).

Trajectòria professional

Es va incorporar al Grup ólaCaixaó el 2005, en el qual, abans d'assumir la Presidència de CaixaBank, va ser Economista en Cap i Director Executiu de Planificació Estratègica i Estudis, així com Director General de Planificació i Desenvolupament Estratègic a CriteriaCaixa. Ha estat membre del Consell d'Administració de Repsol, conseller econòmic a la Direcció General d'Afers Econòmics i Financers de la Comissió Europea i Professor Visitant a la Universitat de Califòrnia (Berkeley), la Universitè Libre de Bruxelles i la Barcelona Graduate School of Economics.

Altres càrrecs actuals

Membre del Consell d'Administració de Telefónica i del Consell de Vigilància d'Erste Bank. També és president de FEDEA, vicepresident del Cercle d'Economia i de la Fundació Cotec per a la Innovació i membre dels patronats de la Fundació CEDE, el Real Instituto Elcano i la Fundació Barcelona Mobile World Capital.

TOMÁS MUNIESA
Vicepresident

Educació

Llicenciat en Ciències Empresarials i Màster en Administració d'Empreses per ESADE.

Trajectòria professional

El 1976 va entrar a ólaCaixaó, on el 1992 fou nomenat Director General Adjunt i el 2011 Director General del Grup Assegurador i Gestió d'Actius de CaixaBank, fins al novembre de 2018.

Va ser Vicepresident Executiu i CEO de VidaCaixa (1997-2018).

Prèviament va ser president de MEFF, vicepresident de BME, vicepresident segon d'UNESPA, conseller i president de la Comissió d'Auditoria del Consorci de Compensació d'Assegurances, conseller de Vithas Sanidad i conseller suplent d'Inbursa.

Altres càrrecs actuals

Vicepresident de VidaCaixa i SegurCaixa Adeslas, així com membre del Patronat d'ESADE Fundació i conseller d'Allianz Portugal.

GONZALO GORTÁZAR
Conseller delegat

Educació

Llicenciat en Dret i en Ciències Empresarials per la Universitat Pontificia Comillas (ICADE) i Màster en Administració d'Empreses per INSEAD.

Trajectòria professional

Abans del seu nomenament com a Conseller Delegat el 2014, va ser Director General de Finances de CaixaBank i Conseller Director General de CriteriaCaixaCorp (2009-2011).

Anteriorment havia ocupat diversos càrrecs a la divisió de Banca d'Inversió de Morgan Stanley, així com diverses responsabilitats en banca corporativa i d'inversió a Bank of America.

Així mateix, ha estat vicepresident primer de Repsol i conseller d'Inbursa, Erste Bank, SegurCaixa Adeslas, Abertis, Port Aventura i Saba.

Altres càrrecs actuals

President de VidaCaixa i conseller de Banco BPI.

JOHN S. REED
Conseller Independent

Educació

Llicenciat en Filosofia, Lletres i Ciència al Washington and Jefferson College i al Massachusetts Institute of Technology (MIT)

Trajectòria professional

Va ser tinent del Cos d'Enginyers de l'Exèrcit dels Estats Units (1962-1964) i posteriorment va mantenir vinculació durant 35 anys amb Citibank/Citicorp i Citigroup, els últims setze com a President. Es va jubilar a partir de l'any 2000. Va tornar a treballar com a president de la Borsa de Nova York (2003-2005) i va ocupar el càrrec de president de la Corporació del MIT (2010-2014).

Altres càrrecs actuals

President del Consell d'American Cash Exchange i del Boston Athenaeum, així com Delegat comissari de l'NBER. És membre de la Junta de l'Acadèmia Americana d'Arts i Ciències i de la Societat Filosòfica Americana.

La Nostra Identitat
Govern corporatiu
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

NATALIA AZNÁREZ
Representant Conseller Dominical

Educació

Llicenciada en Ciències Empresarials en Direcció Comercial per la Universitat de Màlaga i Diplomada en Comptabilitat i Finances per la Universitat de La Laguna.

Trajectòria professional

El 1990 inicia la seva activitat al departament de màrqueting de CajaCanarias, el 1993 passa a dirigir el Segment de Particulars, el 2008 és designada Subdirectora de CajaCanarias i el 2010 n'assumeix la Direcció General Adjunta. Després del traspàs d'actius i passius a Banca Cívica, assumeix la Direcció General de CajaCanarias.

Transformada l'entitat financera en fundació, exerceix com a directora general d'aquesta fins al 30 de juny de 2016.

Altres càrrecs actuals

Directora de la Fundació CajaCanarias, Presidenta de la Comissió de Control del Pla de pensions d'empleats de CajaCanarias, Vicepresidenta de la Fundación Cristino de Vera i Secretària de la

Fundación para el Desarrollo y Formación Empresarial CajaCanarias.

MARIA TERESA BASSONS
Consellera Dominical

Educació

Llicenciada en Farmàcia per la Universitat de Barcelona, especialitzada en Farmàcia Hospitalària.

Trajectòria professional

Exerceix la seva activitat professional com a titular d'Oficina de Farmàcia. Ha estat vicepresidenta del Col·legi Oficial de Farmacèutics de Barcelona (1997-2004) i secretària general del Consell de Col·legis de Farmacèutics de Catalunya (2004-2008), membre del Consell Assessor sobre Tabaquisme de la Generalitat de Catalunya (1997-2006) i del Comitè Assessor de Bioètica de la Generalitat de Catalunya (2005-2008), i directora del Congrés -Mostra INFARMA- a la Fira de Barcelona (1995, 1997) i de les publicacions èCircular Farmacèuticaé i èlInformatiu del COFBé.

Ha estat Consellera a la Caixa (2005-2014) i a CriteriaCaixaHolding (2011-2012), Patrona de la Fundació la Caixa (2014-2016) i membre del Comitè Consultiu de Caixa Capital Risc fins al 2018. Ha estat membre del Comitè Executiu i presidenta de la Comissió d'Empreses del sector de la salut de la Cambra de Comerç de Barcelona fins al maig de 2019 i membre de la Comissió Científica d'Oncolliga.

Altres càrrecs actuals

Consellera de Bassline i de Laboratorios Ordesa i Administradora de Terbas XXI S.L.U.

Membre de la Comissió Científica d'Oncolliga.

VERÒNICA FISAS
Consellera independent

Educació

Llicenciada en Dret i Màster en Administració d'Empreses EAE.

Trajectòria professional

L'any 2009 passa a ser membre de la Junta Directiva de Stanpa, Associació Nacional de Perfumeria i Cosmètica, i el 2019 es converteix en presidenta de Stanpa i, al seu torn, també en presidenta de la Fundació Stanpa.

Altres càrrecs actuals

Consellera delegada de Natura Biss® i directora general del Grup des del 2007. Des de 2008 és patrona de la Fundació Ricardo Fisas Natura Biss®.

ALEJANDRO GARCÍA-BRAGADO
Conseller Dominical

Educació

Llicenciat en Dret per la Universitat de Barcelona i advocat de l'Estat.

Trajectòria professional

El 1984, en excedència de l'advocacia de l'Estat, passa a prestar serveis a la Borsa de Barcelona, on va exercir com a secretari del Consell, mantenint la seva activitat com a advocat. El 1994 deixa la Borsa de Barcelona i passa a assessorar a la Caixa. El 1995 és nomenat Vicesecretari i el 2003, Secretari del Consell d'Administració. També va ser Vicepresident i Vicesecretari del Patronat de la Fundació Banc Caixa (2014-2016). I, a CaixaBank, va exercir com a Secretari (no membre) del Consell d'Administració (2009-2016) i com a Secretari General (2011-2014).

Va ser secretari del Consell d'Administració de, entre d'altres, La Maquinista Terrestre i Marítima, Intelhorce, Hilaturas Gossipyum, Abertis Infraestructuras, Inmobiliaria Colonial i Agbar. Així mateix, va ser Conseller de Gas Natural i Vicepresident primer de CriteriaCaixa.

Altres càrrecs actuals

Membre del Consell d'Administració de Saba Infraestructuras.

La Nostra Identitat
Govern corporatiu
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

CRISTINA GARMENDIA
Consellera independent

Educació

Llicenciada en Ciències Biològiques en l'especialitat de Genètica, Doctora en Biologia Molecular pel Centre de Biologia Molecular Severo Ochoa de la Universitat Ochoa de la Universitat Autònoma de Madrid i MBA per l'IESE, Universitat de Navarra.

Trajectòria professional

Ha estat ministra de Ciència i Innovació del Govern d'Espanya durant la IX Legislatura (2008-2011). Ha estat Vicepresidenta Executiva i Directora Financera del Grup Amasua, Presidenta de l'Associació d'Empreses Biotecnològiques (ASEBIO) i membre de la Junta Directiva de la Confederació Espanyola d'Organitzacions Empresarials (CEOE), així com membre dels òrgans de govern de Science & Innovation Link Office, Naturgy, Corporació Financiera Alba i Pelayo Mutua de Seguros, entre altres societats, i Presidenta de Satlantis Microsats i Presidenta de Genetrix.

Altres càrrecs actuals

És Consellera de Compañía de Distribució Integral Logista Holdings, de Mediaset i d'Ysios Capital Partners. Així mateix, és presidenta de la Fundació COTEC, membre de les fundacions Española Constitucional, SEPI i Mujeres por África, i també membre del Consell Social de la Universitat de Sevilla.

IGNACIO GARRALDA
Conseller Dominical

Educació

Llicenciat en Dret per la Universitat Complutense de Madrid. Notari en excedència des de 1989.

Trajectòria professional

Va iniciar la seva carrera professional com a Corredor Col·legiat de Comer- (1976-1982) i després va passar a Agent de Canvi i Borsa (1982-1989). Va ser soci fundador d'AB Asesores Burs§tiles, vicepresident ßns al 2001, vicepresident de Morgan Stanley Dean Witter (1999-2001), president de Bancoval (1994-1996) i conseller de la Societat Rectora de la Borsa de Madrid (1991-2009).

És president i conseller delegat de Mutua Madrileña Automovilista, membre del Consell d'Administració des del 2002 i membre de la Comissió Executiva des del 2004, en què actualment exerceix com a president, així com de la Comissió d'Inversions.

Altres càrrecs actuals

Conseller d'Endesa, i President de la seva Comissió de Nomenaments i Retribucions des de l'1 de setembre de 2020. A més, és president de la Fundació Mutua Madrileña, membre del Patronat de la Fundació Princesa d'Astúries, del Museu Reina Sofía, de Pro Real Academia Española i de la Fundació d'Ajuda contra la Drogoaddicció.

AMPARO MORALEDA
Consellera independent

Educació

Enginyer Superior Industrial per ICAI i PDG per IESE.

Trajectòria professional

Va ser directora d'Operacions per a l'Àrea Internacional d'Iberdrola, amb responsabilitat sobre el Regne Unit i els Estats Units (2009-2012), i va dirigir Iberdrola Ingeniería y Construcción (2009-2011). Així mateix, ha estat membre del Consell d'Administració de Faurecia (2012-2017).

Anteriorment va estar vinculada al Grup IBM. Va ser presidenta executiva d'IBM per a Espanya i Portugal (2001-2009), una zona que sota la seva responsabilitat es va ampliar a Grècia, Israel i Turquia (2005-2009). Prèviament, va ser executiva adjunta del president d'IBM Corporation (2000-2001), directora general d'INSA (ßlial d'IBM Global Services) (1998-2000) i directora de RH per a EMEA d'IBM Global Services (1995-1997).

Altres càrrecs actuals

Consellera independent a Solvay, Airbus Group i Vodafone.

Així mateix, és membre del Consell Rector del CSIC; del Consell Assessor de SAP Ibèrica i Spencer Stuart; acadèmica numerària de la Reial Acadèmia de Ciències Econòmiques i Financeres, i membre de l'Acadèmia de Ciències Socials i del Medi Ambient d'Andalusia, Patronat de l'MD Anderson Cancer Center de Madrid. Fundació Vodafone i Fundació Airbus.

EDUARDO JAVIER SANCHIZ
Conseller Independent

Educació

Llicenciat en Ciències Econòmiques i Empresarials per la Universitat de Deusto i Màster en Administració d'Empreses per l'IE.

Trajectòria professional

Vinculat a Almirall des de 2004, conseller delegat (2011-2017). Prèviament va ocupar els càrrecs de director executiu de Desenvolupament Corporatiu i Finances i CFO, i va ser membre del Consell d'Administració des del 2005 i de la Comissió de Dermatologia des del 2015.

Amb anterioritat, va exercir diversos llocs a la farmacèutica americana Eli Lilly & Co. Entre els llocs rellevants hi ha el de director general a Bèlgica i a Mèxic, així com el de director executiu per a l'àrea de negoci que aglutina els països de centre, nord, est i sud d'Europa.

Ha estat membre del Consell de la Cambra Americana de Comerç a Mèxic i del Consell de l'Associació d'Indústries Farmacèutiques a diversos països a Europa i Llatinoamèrica.

Altres càrrecs actuals

És membre del Consell d'Administració de Laboratori Pierre i del seu Comitè Estratègic

La Nostra Identitat
Govern corporatiu
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

JOSÉ SERNA
Conseller Dominical

Educació

Llicenciat en Dret per la Universitat Complutense de Madrid. Advocat de l'Estat (en excedència) i notari (fins al 2013).

Trajectòria professional

El 1971 va ingressar en el Cos d'Advocats de l'Estat fins a l'excedència el 1983. Assessor jurídic de la Borsa de Madrid (1983-1987). Agent de Canvi i Borsa a Barcelona (1987). President de la Societat Promotora de la nova Borsa de Barcelona (1988) i president de la Borsa de Barcelona (1989-1993).

President de la Societat de Borses d'Espanya (1991-1992) i vicepresident de MEFF. Va ser també vicepresident de la Fundació Barcelona Centre Financer i de la societat de valors i borsa Interdealers, SA.

El 1994 es va incorporar com a agent de canvi i borsa de Barcelona.

I Notari de Barcelona (2000-2013). Així mateix, va ser conseller d'Endesa (2000-2007) i de societats del seu grup.

KORO USARRAGA
Consellera independent

Educació

Llicenciada i Màster en Administració d'Empreses per ESADE.

PADE per IESE. Membre del Registre Oficial d'Auditors de Comptes.

Trajectòria professional

Va treballar durant vint anys a Arthur Andersen, on el 1993 fou nomenada sòcia de la divisió d'auditoria.

L'any 2001 assumeix la responsabilitat de la Direcció General Corporativa d'Occidental Hotels & Resorts. Va ser directora general de Renta Corporación i membre del Consell d'Administració d'NH Hotel Group (2015-2017).

Altres càrrecs actuals

Consellera independent de Vocento i Presidenta de la seva Comissió d'Auditoria i Compliment, i Administradora de Vehicle Testing Equipment i de 2005 KP Inversiones.



La Nostra Identitat
Govern corporatiu
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

>> TOT SEGUIT S'INDIQUEN LES RELACIONS ENTRE ELS ACCIONISTES SIGNIFICATIUS (O REPRESENTATS EN EL CONSELL) I ELS CONSELLERS (O ELS SEUS REPRESENTANTS): (A.6)

Accionista significatiu o representat en el consell vinculat	Conseller o representant, vinculat	Descripció relació / càrrec
Fundació Bancària la Caixa (CriteriaCaixa)	Alejandro García-Bragado	Membre del Consell de Saba Infraestructuras, S.A.
Mutua Madrileña	Ignacio Garralda	President i Conseller Delegat de Mutua Madrileña
Fundación Caja Canarias	Natalia Aznárez	Directora de la Fundación CajaCanarias

 Considerar el pacte d'accionistes descrit en l'apartat «La propietat d'Accionistes significatius d Pactes parasocialsé (A.7).

Tot seguit es presenta el detall de càrrecs ocupats per Consellers en societats del grup i altres de cotitzades:

>> CÀRRECS DELS CONSELLERS EN ALTRES SOCIETATS DEL GRUP (C.1.10)

Nom o denominació social del conseller	Denominació social de l'entitat cotitzada	Càrrec
Tomás Muniesa	VidaCaixa	Vicepresident
Gonzalo Gortázar	VidaCaixa	President
Gonzalo Gortázar	Banco BPI	Conseller

>> CÀRRECS DELS CONSELLERS EN ALTRES SOCIETATS COTITZADES (C.1.11)

Nom o denominació social del conseller	Denominació social de l'entitat cotitzada	Càrrec
Ignacio Garralda	Endesa, S.A.	Conseller
Jordi Gual	Erste Group Bank, AG.	Conseller▪
Jordi Gual	Telefónica, S.A.	Conseller
Amparo Moraleda	Vodafone Group PLC	Conseller
Amparo Moraleda	Solvay, S.A.	Conseller
Amparo Moraleda	Airbus Group, S.E.	Conseller
Cristina Garmendia	Mediaset España Comunicación, S.A.	Conseller
Cristina Garmendia	Compañía de Distribución Integral Logista Holdings,	Conseller
Koro Usarraga	Vocento, S.A.	Conseller

▪ Pel que fa al càrrec ostentat pel Sr. Jordi Gual a Erste Group Bank, AG, la seva nomenclatura és Membre del Consell de Vigilància. No obstant això, en l'annex estadístic de l'IAGC, per limitacions del formulari electrònic, hi apareix com a Conseller.

La informació sobre consellers i càrrecs ostentats en consells d'altres societats cotitzades es refereix al tancament de l'exercici.

La Societat ha establert regles sobre el nombre màxim de consells de societats dels quals poden formar part els seus Consellers. Segons estableix l'article 32.4 del Reglament del Consell d'Administració, els Consellers de CaixaBank hauran d'observar les limitacions pel que fa a la pertinença a consells d'administració que estableixi la normativa vigent d'ordenació, supervisió i solvència d'entitats de crèdit. (C.1.12)



Diversitat Consell d'Administració (C.1.5 + C.1.6 + C.1.7)

Per tal de procurar que hi hagi en tot moment un equilibri adequat en la composició del Consell, promovent la diversitat de gènere, edat i procedència, així com de formació, coneixements i experiències professionals, que contribueixi a opinions diverses i independents i a un procés de presa de decisions sòlid i madur, CaixaBank disposa d'una Política de selecció, diversitat i avaluació de la idoneïtat de Consellers (així com dels membres de l'Alta Direcció i altres titulars de funcions clau) que ha estat actualitzada i aprovada pel Consell d'Administració arran de les modificacions de les recomanacions del Codi de bon govern, en especial pel que fa a l'increment d'altes directives.

La supervisió del compliment d'aquesta Política correspon, tal com preveu l'article 15 del Reglament del Consell, a la Comissió de Nomenaments, la qual, entre altres funcions, haurà d'analitzar i proposar els perfils dels candidats per proveir els llocs del Consell tenint en compte la diversitat com a vector essencial del procés de selecció i idoneïtat, i en especial la diversitat de gènere.

En el marc de la Política, i en pro de la diversitat, s'estableixen les mesures següents:

- Ponderació, en els procediments de selecció i reelecció de Consellers, de l'objectiu de garantir en tot moment una composició de l'òrgan de govern apropiada i diversa, afavorint especialment la diversitat de gènere, així com, entre d'altres, la de coneixements, formació i experiència professional, edat i origen geogràfic en la composició del Consell, vetllant perquè hi hagi un equilibri adequat i facilitant la selecció de candidats del sexe menys representat. En aquest sentit, els informes d'avaluació d'idoneïtat del candidat inclouran una valoració sobre la forma en què el candidat contribueix a garantir una composició del Consell d'Administració diversa i apropiada.

- Avaluació anual de la composició i les competències del Consell que té en compte els aspectes de diversitat indicats més amunt i, en particular, el percentatge de membres del Consell del sexe menys representat, i establiment d'actuacions en cas de desviació.

- Elaboració i actualització d'una matriu de competències, els resultats de la qual poden servir per identificar necessitats futures de formació o àmbits de refor- en nomenaments futurs.

La Política de selecció del Consell de CaixaBank, i especialment el seu apartat 6.1, relatiu als elements fonamentals de la Política de diversitat en el Consell d'Administració, així com el Protocol de procediments d'avaluació de la idoneïtat i nomenaments de Consellers i membres de l'Alta Direcció i altres titulars de funcions clau a CaixaBank, estableixen l'obligació que la Comissió de Nomenaments avalui anualment la idoneïtat col·lectiva del Consell d'Administració.

La diversitat adequada en la composició del Consell es té en compte durant tot el procés de selecció i avaluació de la idoneïtat a CaixaBank i es valoren, en particular, la diversitat de gènere i la de formació i experiència professional, edat i origen geogràfic.

Després de la celebració de la Junta General Ordinària d'Accionistes el 22 de maig de 2020, el percentatge de conselleres es va situar en el 40 % del total de membres del Consell. Aquest percentatge es trobava per sobre de l'objectiu fixat per la Comissió de Nomenaments el 2019, de conformitat amb el qual el 2020 el nombre de Conselleres havia de representar, almenys, el 30 % del total de membres del Consell d'Administració, d'acord amb la recomanació 14 del Codi de bon govern de les societats cotitzades en la redacció vigent en aquell moment.

En aquest sentit, cal tenir present la reforma del Codi esmentat el juny de 2020, i en particular la recomanació 15 actual, en virtut de la qual es considera que el percentatge de Conselleres no ha de ser en cap moment inferior al 30 % del total de membres del Consell d'Administració i que, abans no acabi el 2022, el nombre de Conselleres ha de suposar, almenys, el 40 % dels membres del Consell d'Administració.

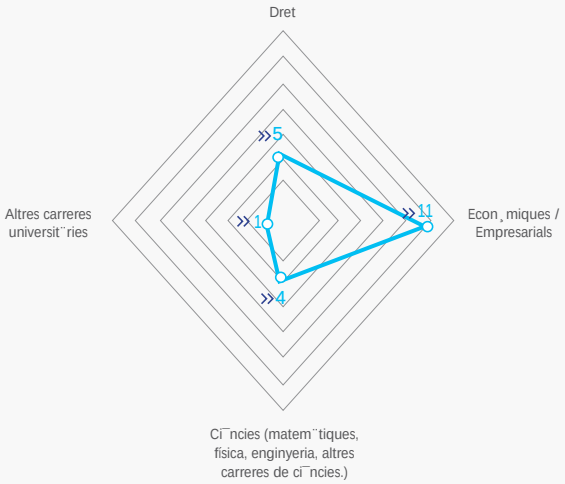
El percentatge de dones en el Consell d'Administració representava el 40 % del total dels seus membres després de la celebració de la Junta General d'Accionistes el maig de 2020. Aquest percentatge es mantindrà el 2021 en la futura composició, un cop sigui efectiva la fusió.

En conseqüència, es pot dir que els aspectes de diversitat s'han tingut en compte a l'hora d'elevar a aprovació de la Junta General Extraordinària d'Accionistes de desembre de 2020 les propostes de nomenaments de nous Consellers per tal que el percentatge de Conselleres es pogués mantenir en el 40 % del total de membres del Consell d'Administració.

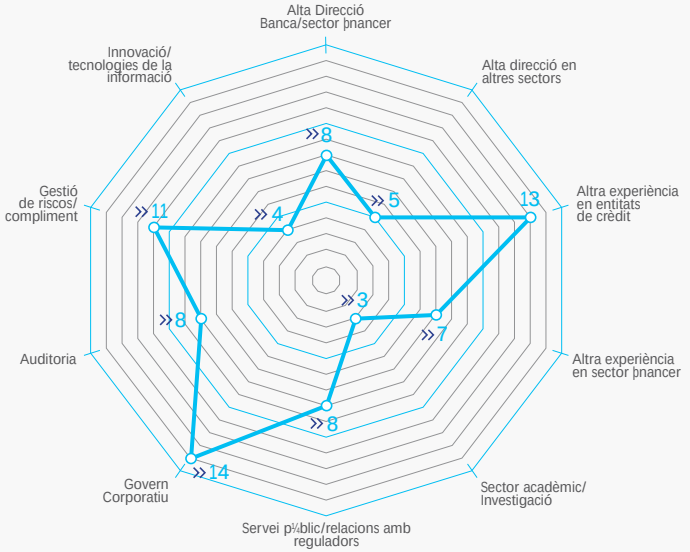
En l'avaluació anual del compliment de la Política esmentada, el Consell ha considerat que durant l'exercici 2020 ha tingut una estructura, mida i composició adequades i una composició satisfactòria, equilibrada i complementària de capacitats i diversitat, així com de coneixements i experiències, entre els seus membres, tant en el sector financer com en altres àmbits rellevants, per garantir el bon govern d'una entitat de crèdit. La conclusió d'idoneïtat en els termes de composició del Consell, que recull la reavaluació individual d'idoneïtat de cada Conseller per part de la Comissió de Nomenaments, és igualment extensible a la diversitat de gènere, edat i procedència.

La Nostra Identitat
Govern corporatiu
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

>> DISTRIBUCIÓ FORMACIÓ MEMBRES DE CONSELL D'ADMINISTRACIÓ



>> DISTRIBUCIÓ EXPERIÈNCIA MEMBRES DEL CONSELL D'ADMINISTRACIÓ



Formació Consell d'Administració (C.1.5 + C.1.6 + C.1.7.)

En línia amb les millors pràctiques de bon govern, i per tal d'aprofundir en el coneixement de l'evolució del sector, el 2020 s'ha celebrat una sessió de formació en matèria de prevenció del blanqueig de capitals i el finan-ament del terrorisme adre-ada a tots els membres del Consell d'Administració.

D'altra banda, la Comissió de Riscos ha inclòs, dins l'ordre del dia de les seves sessions ordinàries, tretze exposicions monogràfiques, en què s'han tractat en detall riscos rellevants, com ara el risc reputacional, el risc de Compliance, el risc de fabilitat de la informació financera, el risc de tipus d'interès estructural de balan-, el risc legal, el risc de mercat, el risc operacional o la ciberseguretat, entre d'altres.

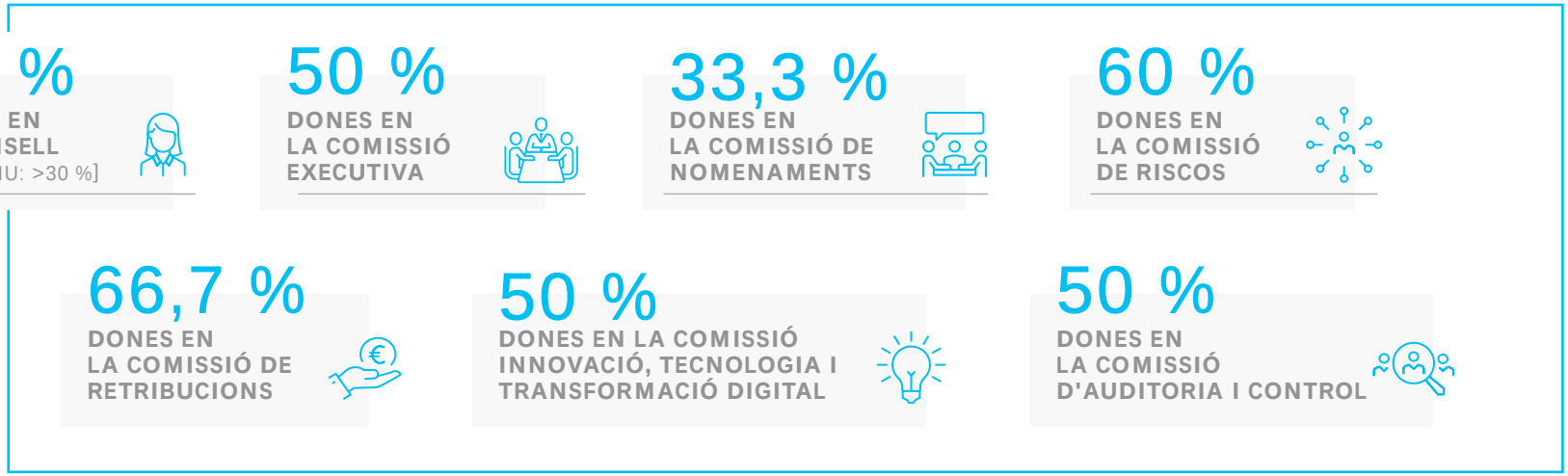
La Comissió d'Auditoria i Control també ha inclòs exposicions monogràfiques dins l'ordre del dia de les seves sessions per cobrir matèries pròpies d'auditoria interna, supervisió i control.

A més, les comissions esmentades han fet dues sessions monogràfiques conjuntes per tractar aspectes destacats en matèria de solvència.

La Nostra Identitat
Govern corporatiu
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

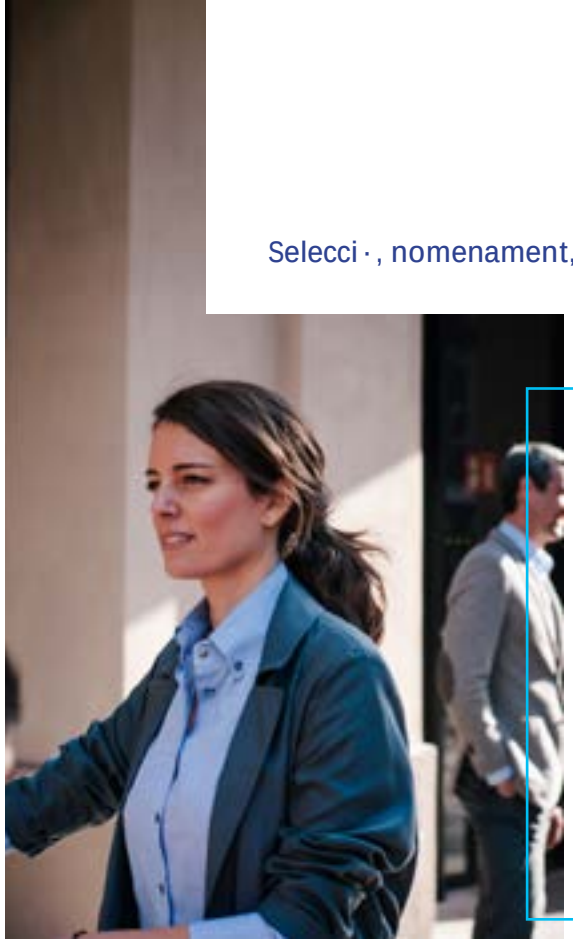
Durant els últims exercicis s'ha anat incrementant progressivament la diversitat de gènere del Consell i s'ha assolit, i fins i tot superat, l'objectiu fixat per la Comissió de Nomenaments d'arribar a un nombre de Conselleres que representi, almenys, un 30 % del total de membres del Consell (C.1.4):

	Nombre de conselleres				% sobre el total de Consellers de cada categoria			
(C.1.4)	Exercici 2020	Exercici 2019	Exercici 2018	Exercici 2017	Exercici 2020	Exercici 2019	Exercici 2018	Exercici 2017
Executives	-	-	-	-	0,00	0,00	0,00	0,00
Dominicals	2	2	2	2	28,57	25,00	25,00	28,57
Independents	4	4	3	3	66,67	57,14	33,33	33,33
Altres d'externes	-	-	-	-	-	0,00	0,00	0,00
TOTAL	6	6	5	5	42,86	37,50	27,78	27,78



Per tot això, es pot dir que el Consell de CaixaBank està a la franja alta de l'IBEX 35 pel que fa a la presència de dones, d'acord amb la informació pública disponible sobre la composició dels Consells d'Administració de les entitats de l'IBEX 35, al tancament de l'exercici 2020 (la mitjana se situa en el 30,11 %)[1].

[1] Mitjana de presència de dones al Consell de l'IBEX35, calculat d'acord amb la informació pública disponible als webs de les entitats.



Selecció, nomenament, reelecció, avaluació i cessament dels membres del Consell

Principis de proporció entre les categories de membres del Consell d'Administració (C.1.16)

01 Els Consellers Externs (no executius) hauran de representar majoria sobre els Consellers Executius i aquests seran el mínim necessari.

02 Dins els Consellers Externs s'hi integraran els titulars (o els seus representants) de participacions significatives estables en el capital o aquells accionistes que hagin estat proposats com a Consellers encara que la seva participació accionarial no sigui significativa (Consellers Dominicals), així com professionals de prestigi reconegut que puguin desenvolupar les seves funcions sense veure's condicionats per relacions amb la Societat o el seu Grup, els seus directius o els seus accionistes significatius (Consellers Independents).

03 Dins els Consellers Externs, la relació entre Dominicals i Independents haurà de reflectir la proporció existent entre el capital de la Societat representat per Dominicals i la resta del capital, i els Consellers Independents representaran, almenys, un terç del total de Consellers (sempre que es compti amb un accionista, o diversos actuant concertadament, que controlin més del 30 % el capital social).

04 Cap accionista podrà estar representat en el Consell per un nombre de Consellers Dominicals superior al 40 % del total de membres del Consell, sens perjudici del dret de representació proporcional establert legalment.

Selecció i nomenament (C.1.16)

La Política de selecció, diversitat i avaluació de la idoneïtat de Consellers (així com dels membres de l'Alta Direcció i altres titulars de funcions clau) recull els aspectes i compromisos principals de la Societat en matèria de nomenament i selecció de Consellers, i té com a finalitat proveir candidats que assegurin la capacitat efectiva del Consell per prendre decisions de forma independent en interès de la Societat.

En aquest context, les propostes de nomenament de Consellers que sotmeti el Consell a la consideració de la JGA i els acords de nomenament que adopti el Consell mateix en virtut de les facultats legalment atribuïdes hauran d'anar precedides de la proposta corresponent de la Comissió de Nomenaments, quan es tracti de Consellers Independents, i d'un informe en el cas dels altres Consellers. Les propostes de nomenaments o de reelecció de Consellers aniran acompanyades d'un informe justificatiu del Consell, en què es valori la competència, experiència i mèrits del candidat proposat.

Els candidats, d'acord amb el que està establert legalment, hauran de reunir els requisits d'idoneïtat per a l'exercici del seu càrrec i, en particular, hauran de tenir una honorabilitat comercial i professional reconeguda, tenir coneixements i experiència adequats per entendre les activitats i els riscos principals de la Societat, i estar en disposició d'exercir un bon govern. Així mateix, es tenen en compte les condicions que la normativa vigent estableix en relació amb la composició del Consell d'Administració en el seu conjunt. En particular, la composició del Consell d'Administració en el seu conjunt ha de reunir coneixements, competències i experiència suficients en el govern d'entitats de crèdit per entendre adequadament les activitats de la Societat, inclosos els seus principals riscos, així com per assegurar la capacitat efectiva del Consell d'Administració per prendre decisions de forma independent i autònoma en interès de la Societat.

La Nostra Identitat
Govern corporatiu
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

La Comissió de Nomenaments, amb l'assistència de la Secretaria General i del Consell, tenint en compte l'equilibri de coneixements, experiència, capacitat i diversitat necessaris i existents en el Consell d'Administració, elabora i manté actualitzada una matriu de competències, que aprova el Consell d'Administració.

Si escau, els resultats de l'aplicació de la matriu poden servir per identificar necessitats futures de formació o àrees que caldria reforçar en nomenaments futurs.

La Política de Selecció es complementa amb un Protocol d'Idoneïtat que estableix els procediments per dur a terme la selecció i avaluació contínua dels membres del Consell, entre altres col·lectius, incloses les circumstàncies sobrevingudes que puguin afectar a la seva idoneïtat per a l'exercici del càrrec.

El Protocol d'idoneïtat estableix les unitats i els procediments interns de la Societat per dur a terme la selecció i l'avaluació contínua dels membres del seu Consell d'Administració, els Directors Generals i assimilats, els responsables de les funcions de control intern i altres llocs clau de CaixaBank, tal com aquests es defineixen en la legislació aplicable. D'acord amb el èProtocol d'Idoneïtaté, correspon al Ple del Consell d'Administració avaluar la idoneïtat per a l'exercici del càrrec de conseller, que ho fa partint de la proposta d'informe que elabora la Comissió de Nomenaments.

Tot aquest procés està sotmès al que disposa la normativa interna sobre nomenament de Consellers i a la regulació aplicable de societats de capital i d'entitats de crèdit, està sotmès a l'avaluació d'idoneïtat del Banc Central Europeu i culmina amb l'acceptació del càrrec després del vistiplau de l'autoritat bancària al nomenament proposat, que aprovarà la Junta General.

Reelecció i durada del càrrec (C.1.16 + C 1.2.36)

Els Consellers exerceixen el seu càrrec durant el termini previst pels Estatuts socials (quatre anys), sempre que la JGA no acordi la seva separació ni renunciïn a càrrec seu, i poden ser reelegits una o diverses vegades per períodes de la mateixa durada. No obstant això, els Consellers Independents no ho són durant un període continuat superior a dotze anys.

Els designats per cooptació exerceixen el seu càrrec fins a la data de la següent reunió de la JGA o fins que transcorri el termini legal per a la celebració d'aquesta que hagi de resoldre sobre l'aprovació dels comptes de l'exercici anterior. Si la vacant es produís una vegada convocada la JGA i abans de la seva celebració, el nomenament del conseller per cooptació pel Consell per cobrir aquesta vacant té efectes fins a la celebració de la següent JGA.



La Nostra Identitat
Govern corporatiu
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Cessament del càrrec (C.1.19+ C.1.36)

Els Consellers cessen en el càrrec un cop ha transcorregut el període per al qual van ser nomenats, quan ho decideixi la JGA i quan renunciïn. Quan un Conseller cessi en el seu càrrec abans del termini del seu mandat, haurà d'explicar les raons en una carta que remetrà a tots els membres del Consell.

Els Consellers hauran de posar el seu càrrec a disposició del Consell, formalitzant la dimissió, si aquest ho considera convenient, en els supòsits següents (article 21.2 del Reglament del Consell d'Administració):

- Quan cessin en els llocs, càrrecs o funcions als quals estigui associat el seu nomenament com a Conseller;
- Quan es vegin sotmesos en algun dels supòsits d'incompatibilitat o prohibició legalment previstos o deixin de reunir els requisits d'idoneïtat exigits;
- Quan siguin processats per un fet presumptament delictiu o siguin objecte d'un expedient disciplinari per falta greu o molt greu instruït per les autoritats supervisores;
- Quan la seva permanència en el Consell pugui posar en risc els interessos de la Societat o quan desapareguin les raons per les quals van ser nomenats.
- Quan es produeixin canvis significatius en la seva situació professional o en les condicions en virtut de les quals va ser nomenat Conseller.
- Quan, per fets imputables al Conseller, la seva permanència en el Consell causi un dany greu al patrimoni o la reputació socials, segons el parer d'aquest.

En el cas que una persona física representant d'una persona jurídica Conseller incorri en algun dels supòsits previstos anteriorment, el representant persona física haurà de posar el càrrec a disposició de la persona jurídica que l'hagi nomenat. Si aquesta decideix mantenir el representant per a l'exercici del càrrec de Conseller, el Conseller persona jurídica haurà de posar el càrrec de Conseller a disposició del Consell.

Tot això, sens perjudici del que disposen el Reial decret 84/2015, de 13 de febrer, pel qual es desenvolupa la Llei 10/2014, de 26 de juny, d'ordenació, supervisió i solvència d'entitats de crèdit, sobre els requisits d'honorabilitat que han de complir els Consellers i les conseqüències de la pèrdua sobrevinguda d'aquesta i altra normativa o guies aplicables per la naturalesa de l'entitat.



[1] En el cas dels Consellers Dominicals, quan l'accionista a qui representin transmeti íntegrament la seva participació accionarial o bé ns a un grau que exigeixi la reducció del nombre de Consellers Dominicals. la seva participació accionarial.

La Nostra Identitat
Govern corporatiu
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Actualment es tramiten les diligències prèvies 67/2018 al Jutjat Central d'Instrucció núm. 5. S'investiga una operació de permuta acordada amb CriteriaCaixa el 3/12/15, l'OPA sobre BPI i determinades qüestions comptables. El procés se segueix davant de CaixaBank i de determinats consellers.

El Consell d'Administració ha estat informat d'aquest procediment des del seu inici i de tots els aspectes significatius del seu desenvolupament fins aquest moment. El Consell, que seguirà el desenvolupament del procés, creu que no hi ha impacte en la idoneïtat dels consellers afectats i que no cal fer cap actuació. (C.1.37)

Nom o denominació social del conseller	Causa penal	Observacions
Gonzalo Gortázar	Diligències prèvies 67/2018	-
Alejandro Garcia-Bragado	Diligències prèvies 67/2018	-

Altres limitacions al càrrec de conseller

No hi ha requisits específics, diferents dels relatius als Consellers, per ser nomenat President del Consell. (C.1.21)

Ni en els Estatuts socials ni en el Reglament del Consell s'estableix cap límit d'edat per ser Conseller. (C.1.22)

Ni en els Estatuts socials ni en el Reglament del Consell s'estableix un mandat limitat ni cap altre requisit més estricte addicional als previstos legalment per ser Consellers Independents. (C.1.23)

La Nostra Identitat
Govern corporatiu
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

FUNCIONAMENT DEL CONSELL D'ADMINISTRACIÓ (C.1.25 I C.1.26)

NOMBRE DE REUNIONS DEL CONSELL	16
NOMBRE DE REUNIONS DEL CONSELL SENSE L'ASSISTÈNCIA DEL PRESIDENT	0
NOMBRE DE REUNIONS DEL CONSELLER COORDINADOR SENSE L'ASSISTÈNCIA DE CONSELLERS EXECUTIUS	1
NOMBRE DE REUNIONS DE LA COMISSIÓ D'AUDITORIA I CONTROL	20
NOMBRE DE REUNIONS DE LA COMISSIÓ D'INNOVACIÓ, TECNOLOGIA I TRANSFORMACIÓ DIGITAL	4
NOMBRE DE REUNIONS DE LA COMISSIÓ DE NOMENAMENTS	13
NOMBRE DE REUNIONS DE LA COMISSIÓ DE RETRIBUCIONS	5
NOMBRE DE REUNIONS DE LA COMISSIÓ DE RISCOS	14
NOMBRE DE REUNIONS DE LA COMISSIÓ EXECUTIVA	20
NOMBRE DE REUNIONS AMB L'ASSISTÈNCIA PRESENCIAL D'ALMENYS EL 80,% DELS CONSELLERS	16
% D'ASSISTÈNCIA PRESENCIAL SOBRE EL TOTAL DE VOTS DURANT L'EXERCICI	100%
NOMBRE DE REUNIONS AMB L'ASSISTÈNCIA PRESENCIAL, O AMB REPRESENTACIONS REALITZADES AMB INSTRUCCIONS ESPECÍFIQUES, DE TOTS ELS CONSELLERS	16
% DE VOTS EMESOS AMB ASSISTÈNCIA PRESENCIAL I REPRESENTACIONS REALITZADES AMB INSTRUCCIONS ESPECÍFIQUES SOBRE EL TOTAL DE VOTS DURANT L'EXERCICI	100%

La Nostra Identitat
Govern corporatiu
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Reglament del Consell (C.1.15)

Arran de la reforma parcial del Codi de Bon Govern (CBG) de juny de 2020, i de conformitat amb la Circular CNMV 1/2020, per la qual es modifiquen els models de l'IAGC i l'IARC, en la disposició transitòria de la qual s'estableix, en relació amb les Recomanacions del CBG modificades el juny, l'adaptació dels textos corporatius o les polítiques afectats per poder-les donar per complertes a l'IAGC de l'exercici 2020, el Consell d'Administració de CaixaBank, en la seva sessió del 17 de desembre del 2020, va acordar modificar alguns articles del Reglament del Consell (article 4 (Funcions del Consell d'Administració), apartat 5 de l'article 5 (Composició qualitativa), article 13 (composició de la Comissió Executiva), article 14 (composició i competències de la Comissió d'Auditoria i Control), article 14.2 (composició de la Comissió de Riscos) i es va incorporar una precisió tècnica a l'article 14.2.c), article 15.2 (competències de la Comissió de Nomenaments), article 15.2 (es completen les funcions de la Comissió de Retribucions), apartat 7 de l'article 16 (Reunions del Consell d'Administració), apartat 4 de l'article 21 (Cessament dels consellers), a l'article 31.1 s'elimina l'expressió èfets rellevantsé, apartat 2 de l'article 31 (ðs d'informació no p¼blica), i þnalment l'apartat 5 de l'article 32 (Deures d'informació del conseller), a l'efecte, essencialment, d'adaptar-lo als nous textos de les Recomanacions del CBG modificades el juny de 2020, per poder continuar declarant el seu compliment a l'IAGC corresponent a l'exercici 2020 (i en línia amb la Guia Tècnica 1/2016 de la CNMV, que recalca la legítima expectativa que les societats i els seus consellers tinguin en compte les recomanacions del CBG en totes les actuacions rellevants en l'àmbit de govern de la societat, de manera que avaluïn en cada cas concret si el criteri més adequat que s'utilitzarà ha de seguir o no íntegrament les recomanacions del CBG que siguin aplicables), a més d'incorporar algunes modificacions puntuals derivades principalment del text refós de la Llei de Societats de Capital (èLSCé) en la seva redacció donada per la Llei 11/2018.

Les modificacions del Reglament del Consell es comuniquen a la CNMV i s'eleven a p¼blic i s'inscriuen al Registre Mercantil, i llavors el text refós es publica al web de la CNMV.

Informació (C.1.35)

Hi ha un procediment perquè els Consellers puguin disposar de la informació necessària per preparar les reunions dels òrgans d'administració amb prou temps. En general, la documentació per a l'aprovació del Consell, especialment aquella que, per la seva extensió, no es pugui assimilar durant la sessió, es remet als membres del Consell amb antelació a les sessions.

Així mateix, emparant-se en el que estableix l'article 22 del Reglament del Consell, el Conseller pot sol·licitar informació sobre qualsevol aspecte de la Societat i del Grup i examinar els seus llibres, registres, documents i altra documentació. Les peticions es dirigiran als Consellers Executius, que adreçaran les qüestions als interlocutors adequats i hauran d'advertir el Conseller, si escau, del deure de confidencialitat.

Delegació del vot (C.1.24)

El Reglament del Consell estableix que els Consellers hauran d'assistir personalment a les reunions del Consell. No obstant això, quan no ho puguin fer personalment, han de procurar atorgar la seva representació per escrit i amb caràcter especial per a cada sessió a un altre membre del Consell incloent-hi les instruccions oportunes.

Els Consellers No Executius només ho poden fer en un altre Conseller No Executiu. En el cas dels Consellers Independents, només podran atorgar la seva representació a favor d'un altre Conseller Independent.

No obstant això, i per tal que el representant pugui atenir-se al resultat del debat en el Consell, és habitual que les representacions, quan es donen, sempre d'acord amb els condicionaments legals, no es produeixin amb instruccions específiques. Aquesta situació té lloc de manera coherent amb el que estableix la Llei sobre les facultats del President del Consell, al qual s'atribueix, entre altres, la d'estimular el debat i la participació activa dels Consellers, salvaguardant la seva lliure presa de posició.



La Nostra Identitat
Govern corporatiu
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Presa de decisió

No s'exigeixen majories reforçades, diferents de les legals, en cap mena de decisió. (C.1.20)

La Societat no ha formalitzat acords significatius que entrin en vigor, es modifiquin o concloguin en cas de canvi de control de la Societat arran d'una oferta pública d'adquisició, i els seus efectes. (C.1.38)

La figura del Conseller Coordinador, nomenat d'entre els Consellers Independents, es va introduir el 2017. Durant l'exercici 2020, el Conseller Coordinador ha tingut una reunió amb Consellers Externs (Independents i Dominicals) sense les assistències del President ni del Consell Delegat, de la qual s'ha informat el Consell, en què s'han debatut les propostes de millora. (C.1.25)

Relació amb el mercat (C.1.30)

Pel que fa a les relacions amb els subjectes que intervenen en els mercats, la Societat actua d'acord amb els principis de la transparència i no discriminació i segons el que disposa el Reglament del Consell d'Administració, que estableix que s'informarà el públic de manera immediata sobre qualsevol informació privilegiada a través de les comunicacions a la CNMV i del web corporatiu. Respecte a la relació amb analistes i bancs d'inversió, el Departament de Relació amb Inversors coordina la relació de la Societat amb analistes, accionistes i inversors institucionals gestionant les seves peticions d'informació per tal d'assegurar a tothom un tracte equitatiu i objectiu.

En aquest sentit, i d'acord amb la recomanació 4 del Codi de bon govern de les societats cotitzades, el Consell d'Administració va aprovar la Política de comunicació i contactes amb accionistes, inversors institucionals i assessors de vot, disponible al web corporatiu de la Societat.

En el marc d'aquesta Política, i arran de les competències atribuïdes al conseller coordinador nomenat el 2017, li correspon mantenir contactes, quan sigui apropiat, amb inversors i accionistes per conèixer els seus punts de vista per tal de formar-se una opinió sobre les seves preocupacions, en particular, en relació amb el govern corporatiu de la Societat.

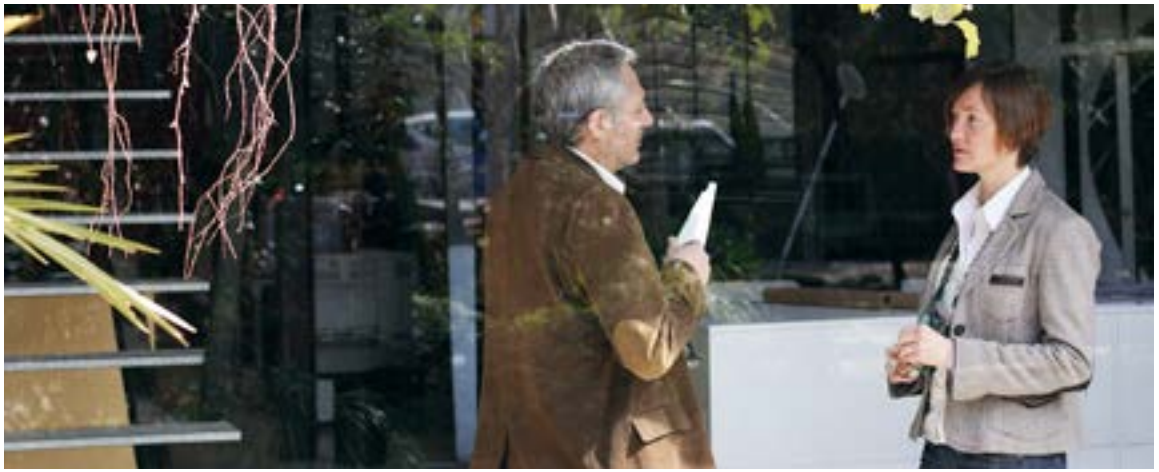
Així mateix, entre les competències atribuïdes legalment al ple del Consell d'Administració, hi ha específicament la supervisió del procés de divulgació d'informació i les comunicacions relatives a la Societat, i li corresponen, per tant, la gestió i la supervisió al més alt nivell de la informació subministrada als accionistes, als inversors institucionals i als mercats en general. En aquest sentit, el Consell d'Administració, a través dels òrgans i departaments corresponents, procura tutelar, protegir i facilitar l'exercici dels drets dels accionistes, dels inversors institucionals i dels mercats en general en el marc de la defensa de l'interès social, de conformitat amb els principis següents:

- Transparència;
- Igualtat de tracte i no discriminació;
- Accés immediat i comunicació permanent;
- Avantguarda en l'ús de les noves tecnologies; i

Pel que fa a les normes i recomanacions, els principis anteriors són aplicables a la informació facilitada, a les comunicacions de la Societat amb els accionistes i inversors institucionals i a les relacions amb els mercats i amb les altres parts interessades, com ara, entre altres, entitats financeres intermediàries, gestores i dipositàries de les accions de la Societat, analistes financers, organismes de regulació i supervisió, assessors de vot (proxy advisors), agències d'informació i agències de qualificació creditícia (rating).

En concret, la Societat tindrà presents de manera especial les regles sobre tractament de la informació privilegiada i d'altra que pugui considerar rellevant que recullen tant la normativa aplicable com les normes de la Societat pel que fa a les relacions amb els accionistes i la comunicació amb els mercats de valors i continguts en el Codi ètic i principis d'actuació de CaixaBank, el Reglament intern de conducta de Caixabank, S.A. en l'àmbit del mercat de valors i el Reglament del Consell d'Administració de la Societat (també disponibles al web corporatiu de la Societat).

La Nostra Identitat
Govern corporatiu
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020



Avaluació del Consell (C.1.17 + C.1.18)

El Consell fa anualment la seva avaluació i la de les seves comissions segons preveu l'article 16 del Reglament del Consell d'Administració.

En l'exercici 2020, el Consell d'Administració ha fet l'autoavaluació del seu funcionament de manera interna, ja que considera més escaient descartar per a l'exercici 2020 l'assistència d'un assessor extern en l'autoavaluació del Consell, atesa la situació extraordinària arran de la pandèmia de la COVID-19 i el procés de renovació parcial del Consell un cop es faci efectiva la fusió de CaixaBank amb Bankia, per la qual cosa resulta més aconsellable i raonable posposar la col·laboració externa al proper exercici d'autoavaluació.

En conseqüència, l'exercici d'autoavaluació ha seguit el mateix procediment que l'any anterior, amb l'assistència de la Secretaria General i del Consell per al seu desenvolupament. Per a aquest exercici, s'han utilitzat com a base els qüestionaris d'autoavaluació del 2019, introduint-hi alguns canvis puntuals. En concret, s'hi ha inclòs un qüestionari específic per als membres de la Comissió d'Innovació, Tecnologia i Transformació Digital.

En els qüestionaris esmentats s'avalua:

- El funcionament del Consell (preparació, dinàmica i cultura; la valoració de les eines de treball; i la valoració del procés d'autoavaluació del Consell);
- La composició i el funcionament de les comissions;
- L'acompliment del President, del Conseller Delegat, del Conseller Independent Coordinador i del Secretari; i
- L'avaluació individual de cada conseller.

Igualment, als membres de cada comissió se'ls envia un formulari detallat d'autoavaluació del funcionament de la comissió respectiva.

Els resultats i les conclusions, incloses les recomanacions, es recullen en el document d'anàlisi de l'avaluació de l'acompliment del Consell de CaixaBank i les seves comissions corresponent a l'exercici 2020, que va ser aprovat pel Consell. Amb caràcter general, i partint de les respostes rebudes dels Consellers en l'exercici d'autoavaluació i dels informes d'activitat elaborats per cadascuna de les comissions, es fa una avaluació favorable de la qualitat i l'eficiència del funcionament del Consell i les seves comissions durant l'exercici 2020.

Durant l'exercici 2020, la Comissió de Nomenaments ha fet el seguiment de les accions de millora organitzatives identificades en l'exercici anterior, principalment vinculades al desenvolupament organitzatiu per dotar de més eficiència i qualitat el funcionament del Consell. En concret, s'ha millorat la funcionalitat de les eines informàtiques existents al servei del Consell i dels seus membres, i també s'han implementat sistemes de treball nous que han servit per garantir l'operativitat de les reunions del Consell celebrades de forma telemàtica amb garanties adequades i seguretat jurídica. Així mateix, s'han implantat millores en aspectes organitzatius diversos, des de la reestructuració de certes comissions fins a l'optimització de l'agenda, pel que fa als temes que es tracten i al temps assignat, així com a la qualitat i l'amplitud de la informació rebuda pels Consellers. Quant a la recomanació adreçada a aprofundir els coneixements del Consell, s'han fet sessions monogràfiques en l'àmbit tant del Consell com de les seves comissions.

Les comissions del Consell (C.2.1)

En el marc de la seva funció d'autoorganització, el Consell disposa de diferents comissions especialitzades per raó de la matèria, amb facultats de supervisió i assessorament, així com d'una Comissió Executiva. No hi ha reglaments específics de les comissions del Consell, que es regeixen segons el que estableixen la llei, els Estatuts socials i el Reglament del Consell, les modificacions dels quals durant l'exercici s'indiquen en l'apartat èL'administració El Consell d'Administració Funcionament del Consell d'Administració Reglament del Consellé. En el que no està previst especialment per a la Comissió Executiva, s'aplicaran les normes de funcionament establertes pel Reglament del Consell per al funcionament del Consell.

Les comissions de Consell, en compliment del que preveuen el Reglament del Consell i la normativa aplicable, elaboren un informe anual de les seves activitats, que recull l'avaluació sobre el seu funcionament durant l'exercici. Els informes anuals d'activitats de les Comissions de Nomenaments, de Retribucions i d'Auditoria i Control estan disponibles al web corporatiu de la Societat. (C.2.3)

>> NOMBRE DE CONSELLERES QUE INTEGREN LES COMISSIONS DEL CONSELL D'ADMINISTRACIÓ AL TANCAMENT DELS ÚLTIMS QUATRE EXERCICIS (C.2.2)

	Exercici 2020		Exercici 2019		Exercici 2018		Exercici 2017	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Comissió d'Auditoria i Control	2	50	1	33,33	1	25	1	33,33
Comissió d'Innovació, Tecnologia i Transformació Digital	2	50	2	40	0	0	0	0
Comissió de Nomenaments	1	33,33	1	33,33	1	33,33	2	66,67
Comissió de Retribucions	2	66,67	2	66,67	1	33,33	2	66,67
Comissió de Riscos	3	60	2	66,67	2	40	1	25
Comissió Executiva	3	50	2	33,33	2	25	2	25



>> COMISSIÓ EXECUTIVA

La Comissió Executiva, la seva organització i les seves comeses estan regulades bàsicament en l'article 39 dels Estatuts socials i en l'article 13 del Reglament del Consell.

NOMBRE DE MEMBRES

La Comissió està composta per sis membres: dos Consellers Dominicals (Jordi Gual i Tomàs Muniesa), un Conseller Executiu (Gonzalo Gortázar) i tres Conselleres Independents (Verónica Fisas, Amparo Moraleda i Koro Usarraga). De conformitat amb l'article 13 del Reglament del Consell d'Administració, són President i Secretari de la Comissió Executiva qui, al seu torn, ho siguin del Consell d'Administració

NOMBRE DE MEMBRES INDEPENDENTS
(+ % SOBRE EL TOTAL)

% de Consellers executius	16,67
% de consellers dominicals	33,33
% de consellers independents	50,00
% de consellers altres externs	0,00

NOMBRE DE SESSIONS (C.1.25)

Durant l'exercici 2020, la Comissió va celebrar vint sessions, de les quals una sessió s'ha celebrat amb presència física dels seus membres; cinc sessions s'han celebrat combinant la presencialitat física i l'assistència mitjançant connexió remota i en temps real, i catorze sessions s'han celebrat exclusivament a través de mitjans telemàtics, mitjançant connexió per mitjans audiovisuals que asseguren el reconeixement dels concurrents i la interactivitat i intercomunicació en temps real i, per tant, la unitat d'acte, d'acord amb el que preveuen l'article 36.4 dels Estatuts Socials i l'article 16.4 del Reglament del Consell d'Administració, i en consideració a la situació de risc per a la salut derivada de la COVID-19, així com a les mesures vigents i les recomanacions adoptades per les diferents autoritats sanitàries que han afectat la celebració de les sessions de la Comissió mitjançant presència física dels seus membres.

ASSISTÈNCIA MITJANA A LES SESSIONS

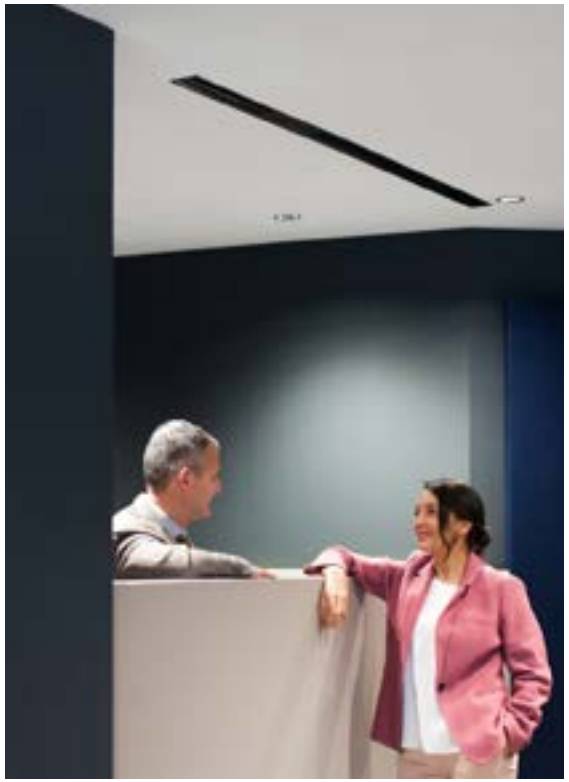
L'assistència dels seus membres, presents o representats, a les reunions de la Comissió durant l'exercici 2020 ha estat la següent:

Nre. reunions el 2020	20
Jordi Gual	20/20▸
Tomàs Muniesa	20/20
Gonzalo Gortázar	20/20
Verónica Fisas	20/20
Amparo Moraleda	20/20
Xavier Vives▪	08/08
Koro Usarraga[3]	12/12

▸ La primera xifra es refereix al nombre de reunions a què ha assistit el conseller i la segona, al nombre de sessions celebrades l'any 2020 des que el conseller ho és o bé des que ha deixat de ser membre de la Comissió.

▪ El Sr. Vives ha format part de la Comissió Executiva fins al 22 de maig del 2020, data en què va caducar el seu nomenament com a conseller de CaixaBank.

▴ La Sra. Usarraga ha format part de la Comissió Executiva a partir del 22 de maig del 2020, data en què va ser nomenada membre d'aquesta Comissió.



Composició

Comissió Executiva

Nom	Càrrec	Categoria
Jordi Gual	President	Dominical
Tomàs Muniesa	Vocal	Dominical
Gonzalo Gortázar	Vocal	Executiu
Verónica Fisas	Vocal	Independent
Amparo Moraleda	Vocal	Independent
Koro Usarraga	Vocal	Independent

La composició d'aquesta comissió, de la qual formen part el President i el Conseller Delegat, ha d'incloure almenys dos consellers no executius, almenys un dels quals ha de ser independent. La designació dels seus membres requereix el vot favorable d'almenys dos terços dels membres del Consell.

La Nostra Identitat
Govern corporatiu
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Funcionament

La Comissió Executiva té delegades totes les competències i facultats legalment i estatutàriament delegables. A efectes interns, té les limitacions que estableix l'article 4 del Reglament del Consell. La designació permanent de facultats del Consell en aquesta requereix el vot favorable d'almenys dos terços dels membres del Consell. (C.1.9)

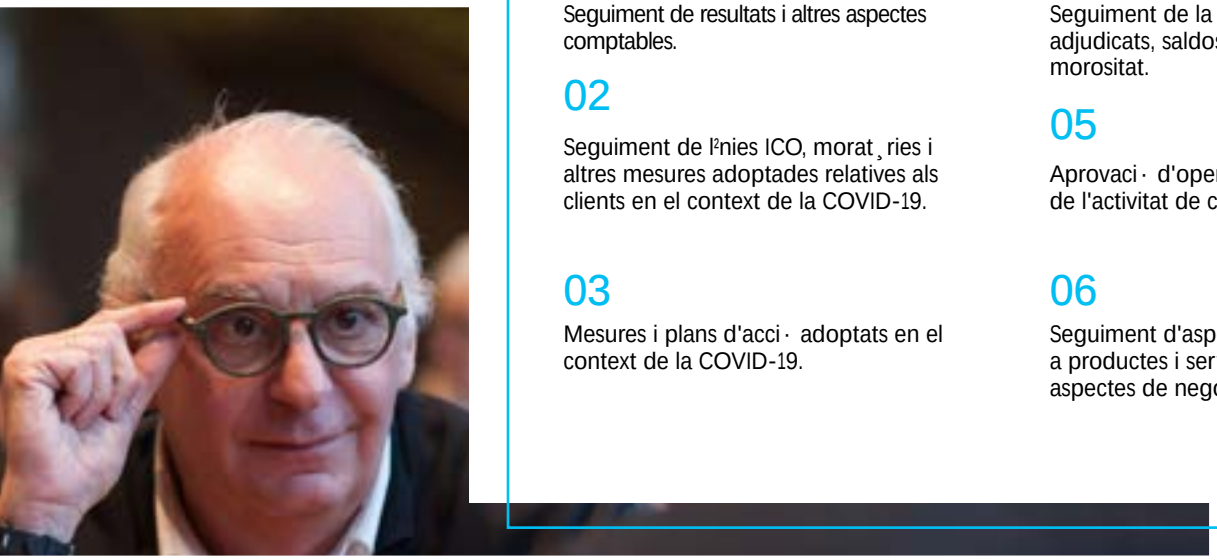
La Comissió es reuneix totes les vegades que sigui convocada pel seu President o qui l'hagi de substituir a falta d'aquest, i s'entén vàlidament constituïda quan concorren a les seves reunions la majoria dels seus membres. Els seus acords s'adopten per majoria dels membres concurrents i són vàlids i vinculants sense necessitat de ratificació posterior pel ple del Consell, sens perjudici del que preveu l'article 4.5 del Reglament del Consell.

La Comissió Executiva informa el Consell sobre els assumptes principals tractats i sobre les decisions preses respecte d'aquests.

No hi ha en la regulació societària una previsió expressa sobre un informe d'activitats de la Comissió. No obstant això, el desembre de 2020, la Comissió Executiva va aprovar el seu informe anual d'activitats, així com l'avaluació del seu funcionament de l'exercici corresponent.

Actuacions durant l'exercici

La Comissió ha tractat, durant l'exercici 2020, una sèrie de matèries de forma recurrent i d'altres amb caràcter puntual, per tal de prendre els acords pertinents o bé amb efectes informatius, i en aquest últim cas es dona per assabentada. Seguidament, es presenta un resum dels assumptes principals tractats:



01
Seguiment de resultats i altres aspectes comptables.

02
Seguiment de línies ICO, moratòries i altres mesures adoptades relatives als clients en el context de la COVID-19.

03
Mesures i plans d'acció adoptats en el context de la COVID-19.

04
Seguiment de la situació d'actius adjudicats, saldos dubtosos i morositat.

05
Aprovació d'operacions i seguiment de l'activitat de crèdits i avals

06
Seguiment d'aspectes relatius a productes i serveis i altres aspectes de negoci

07
Seguiment d'índexs i altres aspectes relacionats amb la qualitat i la reputació.

08
Seguiment de societats filials, participades i sucursals.

09
Canvis organitzatius i mesures de reestructuració.

10
Situació econòmica i dels mercats.

La Nostra Identitat
Govern corporatiu
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

>> COMISSIÓ DE NOMENAMENTS

La Comissió de Nomenaments, la seva organització i les seves comeses estan regulades bàsicament en els articles 40 dels Estatuts socials i 15 del Reglament del Consell d'Administració i en la normativa aplicable.

NOMBRE DE MEMBRES

La Comissió està composta per tres Consellers No Executius. Dos dels seus membres (John S. Reed i Eduardo Javier Sanchiz) tenen la consideració de Consellers Independents. El 22 de maig del 2020, el Consell va acordar reorganitzar la composició de les comissions, per a la qual cosa va nomenar Eduardo Javier Sanchiz com a nou vocal de la Comissió de Nomenaments en substitució de Xavier Vives, el mandat del qual com a conseller va caducar aquesta data.

NOMBRE DE MEMBRES INDEPENDENTS

(+ % SOBRE EL TOTAL)

% de Consellers executius	0,00
% de consellers dominicals	33,33
% de consellers independents	66,67
% de consellers altres externs	0,00

NOMBRE DE SESSIONS (C.1.25)

El 2020, la Comissió s'ha reunit en tretze sessions.

ASSISTÈNCIA MITJANA A LES SESSIONS

L'assistència dels seus membres, presents o representats, a les reunions de la Comissió durant l'exercici 2020 ha estat la següent:

Nre. reunions el 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 va ser membre de la Comissió fins al 22 de maig del 2020

[2] Eduardo J. Sanchiz és membre de la Comissió des del 22 de maig del 2020

Composició

Comissió de Nomenaments

Nom	Càrrec	Categoria
John S. Reed	President	Independent
Maria Teresa Bassons	Vocal	Dominical
Eduardo Javier Sanchiz	Vocal	Independent

La Comissió de Nomenaments està formada per Consellers No Executius, en el nombre que determini el Consell, amb un mínim de tres i un màxim de cinc membres, la majoria dels quals són Consellers Independents. Els membres de la Comissió de Nomenaments els nomena el Consell a proposta de la Comissió d'Auditoria i Control i el President de la Comissió ser nomenat d'entre els Consellers Independents que formin part de la Comissió.

Funcionament

La Comissió de Nomenaments regula el seu propi funcionament i tria el seu President i el seu Secretari. En cas de no designació específica d'aquest, actuarà com a tal el Secretari del Consell o qualsevol dels Vicesecretaris del Consell.

Es reuneix sempre que resulti convenient per al desenvolupament de les seves funcions i la convoca el President de la Comissió, bé a iniciativa pròpia o bé a requeriment de dos membres de la Comissió, i haurà de fer-ho sempre que el Consell o el seu President sol·licitin l'emissió d'un informe o l'adopció d'una proposta.

La Comissió queda vàlidament constituïda quan concorren la majoria dels seus membres i els acords s'adopten per majoria dels membres concurrents.

Entre les seves funcions hi ha:

> Avaluar i proposar al Consell l'avaluació de les competències, els coneixements i l'experiència necessaris dels membres del Consell i de la personal clau.

> Elevar al Consell les propostes de nomenament de Consellers Independents per a la seva designació per cooptació o per a la seva submissió a la decisió de la JGA, així com les propostes per a la reelecció o la separació de Consellers.

> Informar del nomenament i, si escau, del cessament del Conseller Coordinador, del Secretari i dels Vicesecretaris del Consell per a la seva submissió a l'aprovació del Consell.

La Nostra Identitat
Govern corporatiu
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

> Informar de les propostes de nomenament o separació dels alts directius, podent procedir a fer aquestes propostes directament quan es tracti d'Alts Directius que, per les seves funcions, ja siguin de control o bé de suport al Consell o les seves comissions, la Comissió consideri que ha de prendre aquesta iniciativa. Proposar les condicions bàsiques en els contractes dels Alts Directius, alienes a la retribució, i informar-ne quan s'hagin establert.

> Examinar i organitzar, sota la coordinació del Conseller Coordinador, i en col·laboració amb el President del Consell, la successió del President, així com examinar i organitzar, en col·laboració amb el President, la del primer executiu de la Societat i, si escau, formular propostes al Consell perquè aquesta successió es produeixi de manera ordenada i planificada.

> Informar el Consell sobre les qüestions de diversitat de gènere, vetllant perquè els procediments de selecció dels seus membres afavoreixin la diversitat d'experiències i coneixements i facilitin la selecció de Conselleres, i establir un objectiu de representació per al sexe menys representat en el Consell, així com elaborar les orientacions sobre com s'ha d'assolir aquest objectiu.

> Avaluar, almenys anualment, l'estructura, mida, composició i actuació del Consell i de les seves comissions, el seu President, Conseller Delegat i Secretari; fer-li recomanacions sobre possibles canvis, i actuar sota la direcció del Conseller Coordinador, si escau, en relació amb l'avaluació del President. Avaluar la composició del Comitè de Direcció, així com de les seves taules de reemplaçament per a la previsió de les transicions.

> Revisar periòdicament la política del Consell en matèria de selecció i nomenament dels membres de l'Alta Direcció i formular-li recomanacions.

> Supervisar l'actuació de la societat en relació amb els temes de responsabilitat social corporativa i elevar al Consell les propostes que consideri oportunes en aquesta matèria.

La Comissió elabora un informe anual sobre el seu funcionament, en què destaca les incidències sorgides, si n'hi ha, en relació amb les funcions que li són pròpies, que servirà com a base, entre altres, si escau, per a l'avaluació del Consell. A més, quan la Comissió ho consideri oportú, inclourà en aquest informe propostes de millora.

Actuacions durant l'exercici

Dins les seves competències, la Comissió ha debatut, examinat, pres acords o emès informes sobre matèries referents a la mida i la composició del Consell, l'avaluació d'idoneïtat, nomenaments de membres del Consell i de les seves comissions i del personal clau de la Societat, la verificació del caràcter dels Consellers, diversitat de gènere, la Política de selecció de Consellers i la dels membres de l'Alta Direcció i altres llocs clau, qüestions de diversitat i sostenibilitat i la documentació de Govern Corporatiu que cal presentar referent a l'exercici 2020.

Durant l'exercici 2020, la Comissió ha supervisat i controlat el bon funcionament del sistema de govern corporatiu de la Societat. Per finalitzar les seves activitats en l'exercici, la Comissió s'ha centrat en l'autoavaluació del Consell (individual i col·lectiva); en l'avaluació de l'estructura, la mida i la composició del Consell; en l'avaluació del funcionament del Consell i de les seves Comissions, en la valoració de la qüestió relativa a la diversitat de gènere, així com l'anàlisi del seguiment de les recomanacions del Codi de bon govern corporatiu de les societats cotitzades, i en l'anàlisi d'una proposta de pla de formació de Consellers.

La Nostra Identitat
Govern corporatiu
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

>> COMISSIÓ DE RISCOS

La Comissió de Riscos, la seva organització i les seves comeses es regulen bàsicament en els Articles 40 dels Estatuts i 14 del Reglament del Consell d'Administració.

NOMBRE DE MEMBRES

La Comissió està formada per cinc (5) Consellers, tots els quals són no executius. Eduardo Javier Sanchiz, Verónica Fisas i Koro Usarraga tenen el caràcter de Consellers Independents, i Natalia Aznárez i Tomás Muniesa, en representació de la Fundación CajaCanarias, tenen el caràcter de Consellers Dominicals.

NOMBRE DE MEMBRES INDEPENDENTS (+ % SOBRE EL TOTAL)

% de Consellers executius	0,00
% de consellers dominicals	40,00
% de consellers independents	60,00
% de consellers altres externs	0,00

NOMBRE DE SESSIONS (C.1.25)

Durant l'exercici 2020, la Comissió ha fet catorze reunions, de les quals dues s'han celebrat de manera conjunta amb la Comissió d'Auditoria i Control i una ha estat una sessió extraordinària.

ASSISTÈNCIA MITJANA A LES SESSIONS

L'assistència dels seus membres, presents o representats, a les reunions de la Comissió durant l'exercici 2020 ha estat la següent:

Nre. reunions el 2020	14
Eduardo Javier Sanchiz	14/14
Fundación CajaCanarias, representada per Natalia Aznárez	14/14
Verónica Fisas	8/8[1]
Tomás Muniesa	8/8[2]
Koro Usarraga	14/14

[1] Verónica Fisas es va incorporar com a membre de la Comissió el 22 de maig de 2020

[2] Tomás Muniesa es va incorporar com a membre de la Comissió el 22 de maig de 2020

Composició

Comissió de Riscos

Nom	Càrrec	Categoria
Eduardo Javier Sanchiz	President	Independent
Fundación CajaCanarias	Vocal	Dominical
Verónica Fisas	Vocal	Independent
Tomás Muniesa	Vocal	Dominical
Koro Usarraga	Vocal	Independent

La Comissió de Riscos està composta exclusivament per Consellers No Executius que tenen els coneixements, la capacitat i l'experiència oportuns per entendre plenament i controlar l'estratègia de risc i la propensió al risc de la Societat, en el nombre que determini el Consell, amb un mínim de tres i un màxim de sis membres, la majoria dels quals Consellers Independents.

Funcionament

Es reuneix sempre que resulti convenient per al desenvolupament de les seves funcions i la convoca el President de la Comissió, bé a iniciativa pròpia o bé a requeriment de dos membres de la Comissió, i haurà de fer-ho sempre que el Consell o el seu President sol·licitin l'emissió d'un informe o l'adopció d'una proposta.

La Comissió queda vàlidament constituïda quan concorren la majoria dels seus membres i els acords s'adopten per majoria dels membres concurrents.

Per a l'exercici adequat de les seves funcions, la Societat garanteix que la Comissió de Riscos pugui accedir sense dificultats a la informació sobre la situació de risc de la Societat i, si cal, a l'assessorament extern especialitzat, inclòs per part dels auditors externs i organismes reguladors. La Comissió de Riscos podrà sol·licitar l'assistència a les sessions de les persones que, dins l'organització, tinguin comeses relacionades amb les seves funcions i disposar dels assessoraments que calguin per formar-se criteri sobre les qüestions de la seva competència.

A través del seu President, la Comissió retés comptes al Consell de la seva activitat i de la feina feta en les reunions previstes a l'efecte, o bé en la immediatament posterior quan el President ho consideri necessari.

La Nostra Identitat
Govern corporatiu
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Entre les seves funcions hi ha:

> Assessorar el Consell sobre la propensió global al risc, actual i futura, de la Societat i la seva estratègia en aquest àmbit, informant sobre el marc d'apetit al risc, assistint en la vigilància de l'aplicació d'aquesta estratègia, vetllant perquè les actuacions del Grup siguin consistents amb el grau de tolerància del risc prèviament decidit i efectuant el seguiment del grau d'adequació dels riscos assumits al perfil establert.

> Proposar al Consell la política de riscos del Grup.

> Vigilar que la política de preus dels actius i els passius oferts als clients tingui plenament en compte el model empresarial i l'estratègia de risc de la Societat.

> Determinar, juntament amb el Consell, la naturalesa, la quantitat, el format i la freqüència de la informació sobre riscos que hagi de rebre el Consell i fixar la que la Comissió ha de rebre.

> Revisar regularment exposicions amb els clients principals, sectors econòmics d'activitat, àrees geogràfiques i tipus de risc.

> Examinar els processos d'informació i control de riscos, així com els sistemes d'informació i els indicadors.

> Valorar el risc de compliment normatiu en el seu àmbit d'actuació i decisió, entès com la gestió del risc de sancions legals o normatives, pèrdua financera, material o reputacional que la Societat pugui tenir com a resultat de l'incompliment de lleis, normes, estàndards de regulació i codis de conducta, detectant qualsevol risc d'incompliment i fent-ne el seguiment i l'examen de possibles deficiències.

> Informar sobre els nous productes i serveis o sobre canvis significatius en els existents.

> Col·laborar amb la Comissió de Retribucions per a l'establiment de polítiques i pràctiques de remuneració racionals.

> Examinar si la política d'incentius prevista en els sistemes de remuneració té en compte el risc, el capital, la liquiditat i la probabilitat i oportunitat dels beneficis, entre altres.

> Assistir el Consell d'Administració establint canals eficaços d'informació, vetllant perquè s'assignin recursos adequats per a la gestió de riscos i en l'aprovació i revisió periòdica de les estratègies i polítiques d'assumpció, gestió, supervisió i reducció dels riscos.

> Qualsevol altra que se li atribueixi en virtut de la llei, els Estatuts socials, el Reglament del Consell i altra normativa aplicable a la Societat.

No hi ha en la regulació societària una previsió expressa sobre un informe d'activitats de la Comissió. No obstant això, el desembre de 2020, la Comissió va aprovar el seu informe anual d'activitats, així com l'avaluació del seu funcionament de l'exercici corresponent.

Actuacions durant l'exercici

A causa de la singularitat de l'exercici 2020, marcat per la pandèmia internacional ocasionada per la COVID-19, la Comissió ha estat informada de forma periòdica del seguiment i les actuacions extraordinàries en relació amb la COVID-19.

Així mateix, durant l'exercici 2020 la Comissió ha debatut, examinat, pres acords o emès informes sobre matèries de la seva competència referides als processos estratègics de riscos (Risk Assessment i Catàleg de riscos), així com al mapa d'apetit al risc (RAF), al Recovery Plan, a la Política de riscos del Grup, al quadre de comandament de riscos, a processos d'autoavaluació de capital i de liquiditat (ICAAP ð ILAAP), al seguiment de compliment normatiu i al Comitè Global de Risc, entre altres.



La Nostra Identitat
Govern corporatiu
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

>> COMISSIÓ DE RETRIBUCIONS

La Comissió de Retribucions, la seva organització i les seves comeses es regulen bàsicament en els articles 40 dels Estatuts socials i 15 del Reglament del Consell, i en la normativa aplicable.

NOMBRE DE MEMBRES

La Comissió està composta per tres membres, dos dels quals (Amparo Moraleda i Cristina Garmendia) tenen la consideració de Consellers Independents. En aquest sentit, el 22 de maig del 2020, el Consell d'Administració va acordar reorganitzar la composició de les comissions, per a la qual cosa va designar Cristina Garmendia com a nova membre de la Comissió de Retribucions en substitució de Verónica Fisas.

NOMBRE DE MEMBRES INDEPENDENTS

(+ % SOBRE EL TOTAL)

% de Consellers executius	0,00
% de consellers dominicals	33,33
% de consellers independents	66,67
% de consellers altres externs	0,00

NOMBRE DE SESSIONS (C.1.25)

El 2020, la Comissió s'ha reunit cinc cops i també ha adoptat acords per escrit i sense sessió. L'assistència dels seus membres, presents o representats, a les reunions de la Comissió durant l'exercici 2020 ha estat la següent:

ASSISTÈNCIA MITJANA A LES SESSIONS

L'assistència dels seus membres durant l'exercici ha estat la següent:

Nre. reunions el 2020	5
Amparo Moraleda	5 / 5
Alejandro García-Bragado	5 / 5
Verónica Fisas	3 / 3[1]
Cristina Garmendia	2 / 2[2]

[1] Verónica Fisas va ser membre de la Comissió fins al 22 de maig del 2020

[2] Cristina Garmendia és membre de la Comissió des del 22 de maig del 2020

Composició

Comissió de Retribucions

Nom	Càrrec	Categoria
Amparo Moraleda	Presidenta	Independent
Alejandro García-Bragado	Vocal	Dominical
Cristina Garmendia	Vocal	Independent

La Comissió de Retribucions està formada per Consellers No Executius, en el nombre que determini el Consell, amb un mínim de tres i un màxim de cinc membres, la majoria dels quals són Consellers Independents. El President de la Comissió és nomenat d'entre els Consellers Independents que formen part de la Comissió.

Funcionament

La Comissió de Retribucions regula el seu propi funcionament i tria al seu President i el seu Secretari. En cas de no designació específica d'aquest, actuarà com a tal el Secretari del Consell o qualsevol dels Vicesecretaris del Consell.

Es reuneix sempre que resulti convenient per al desenvolupament de les seves funcions i la convoca el President de la Comissió, bé a iniciativa pròpia o bé a requeriment de dos membres de la Comissió, i haurà de fer-ho sempre que el Consell o el seu President sol·licitin l'emissió d'un informe o l'adopció d'una proposta.

La Comissió queda vàlidament constituïda quan concorren la majoria dels seus membres i els acords s'adopten per majoria dels membres concurrents.

Entre les seves funcions hi ha:

> Preparar les decisions relatives a les remuneracions i, en particular, informar el Consell i proposar-li la política de retribucions, el sistema i la quantia de les retribucions anuals dels Consellers i Alts Directius, la retribució dels Consellers Executius i Alts Directius i les condicions dels seus contractes, sens perjudici de les competències de la Comissió de Nomenaments pel que fa a condicions alienes a l'aspecte retributiu.

> Vetllar per l'observança de la Política de retribucions de Consellers i Alts Directius, així com informar sobre les condicions bàsiques establertes en els contractes formalitzats amb aquests i el seu compliment.

> Informar i preparar la política general de remuneracions de la Societat i, en especial, les polítiques que es refereixen a les categories de personal les activitats professionals de les quals incideixin de manera significativa en el perfil de risc de la Societat, i les que tenen per objectiu evitar o gestionar els conflictes d'interessos amb els clients.

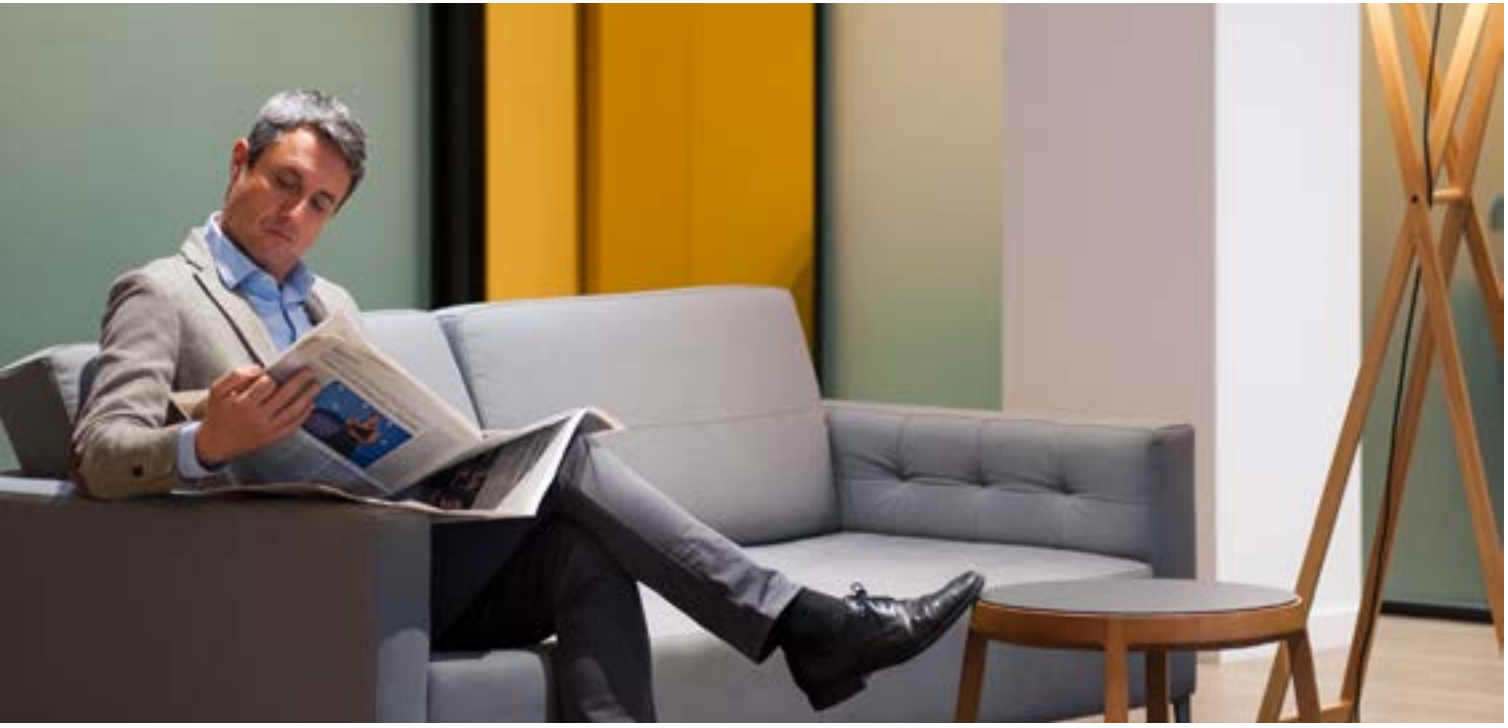
La Nostra Identitat
Govern corporatiu
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

> Analitzar, formular i revisar periòdicament els programes de retribució ponderant la seva adequació i els seus rendiments, i vetllar per la seva observan-a.

> Proposar al Consell l'aprovació dels informes o les polítiques de remuneracions que aquest hagi de sotmetre a la Junta General d'Accionistes, així com informar el Consell sobre les propostes que tinguin relació amb la remuneració que, si escau, aquest proposi a la Junta General.

> Considerar els suggeriments que li faci arribar el President, els membres del Consell, els Directius o els Accionistes de la Societat.

La Comissió elabora un informe anual sobre el seu funcionament, en què destaca les incidències sorgides, si n'hi ha, en relació amb les funcions que li són pròpies, que servirà com a base, entre altres, si escau, per a l'avaluació del Consell. A més, quan la Comissió ho consideri oportú, inclourà en aquest informe propostes de millora.



Actuacions durant l'exercici

Hi ha matèries recurrents que són analitzades per la Comissió, com ara les referides a les retribucions anuals, la política salarial i els sistemes de remuneració i Govern Corporatiu. Així mateix, dins les seves competències ordinàries, la Comissió ha debatut, examinat, pres acords o emès informes, entre altres, sobre:

01

La Política de retribucions, el sistema i la quantia de les retribucions anuals dels Consellers i Alts directius, i la retribució individual del Conseller Executiu i els Alts Directius.

02

Informació i proposta sobre condicions bàsiques establertes en els contractes d'Alts Directius.

04

Política general de remuneracions i la Política de remuneració del col·lectiu identificat.

05

Anàlisi, formulació i revisió de programes de retribució.

06

Propostes al Consell d'informes o polítiques de remuneracions que se sotmetran a la JGA.

>> COMISSIÓ D'INNOVACIÓ, TECNOLOGIA I TRANSFORMACIÓ DIGITAL

NOMBRE DE MEMBRES

La Comissió està formada per quatre membres. Amb data 2 d'abril de 2020, Marcelino Armenter va deixar de ser membre de la Comissió en renunciar a la condició de membre del Consell d'Administració de CaixaBank.

NOMBRE DE MEMBRES INDEPENDENTS (+ % SOBRE EL TOTAL)

% de Consellers executius	25,00
% de consellers dominicals	25,00
% de consellers independents	50,00
% de consellers altres externs	0,00

NOMBRE DE SESSIONS (C.1.25)

L'any 2020, es van celebrar quatre sessions.

ASSISTÈNCIA MITJANA A LES SESSIONS

L'assistència dels seus membres, presents o representats, a les reunions de la Comissió durant l'exercici ha estat la següent:

Nre. reunions el 2020	4
Jordi Gual	4/4
Gonzalo Gortázar	4/4
Cristina Garmendia	4/4
Amparo Moraleda	4/4
Marcelino Armenter*	1/1[1]

[1] Amb data 2 d'abril de 2020, Marcelino Armenter va deixar de ser membre de la Comissió.

Composició

Comissió d'Innovació, Tecnologia i Transformació Digital

Nom	Càrrec	Categoria
Jordi Gual	President	Dominical
Gonzalo Gortázar	Vocal	Executiu
Amparo Moraleda	Vocal	Independent
Cristina Garmendia	Vocal	Independent

La Comissió d'Innovació, Tecnologia i Transformació Digital estarà composta per un mínim de tres i un màxim de cinc membres. En formaran part, en tot cas, el President del Consell i el Conseller Delegat. La resta de membres són nomenats pel Consell, a proposta de la Comissió de Nomenaments, tenint especialment en compte els seus coneixements i la seva experiència en l'àmbit de les competències de la Comissió.

La presidència de la Comissió d'Innovació, Tecnologia i Transformació Digital l'ostenta el President del Consell.

Funcionament

Es reuneix sempre que resulti convenient per al desenvolupament de les seves funcions i la convoca el President de la Comissió, bé a iniciativa pròpia o bé a requeriment de dos membres de la Comissió, i haurà de fer-ho sempre que el Consell o el seu President sol·licitin l'emissió d'un informe o l'adopció d'una proposta.

La Comissió queda vàlidament constituïda quan concorren la majoria dels seus membres i els acords s'adopten per majoria dels membres concurrents.

Entre les seves funcions hi ha:

- Assistir el Consell en la identificació, el seguiment i l'anàlisi de nous entrants, de nous models de negoci i dels aven-os i les tendències i iniciatives principals en l'àmbit de la innovació tecnològica, estudiant els factors que afavoreixen l'èxit de certes innovacions i la seva capacitat de transformació.
- Assessorar el Consell en la implementació del pla estratègic en els aspectes relacionats amb la transformació digital i la innovació tecnològica, en particular, avaluant els plans i els projectes dissenyats per CaixaBank en aquest àmbit i els nous models de negoci, productes, relació amb els clients, etc. que es desenvolupin.
- Afavorir un marc de reflexió que faciliti que el Consell identifiqui noves oportunitats de negoci derivades dels desenvolupaments tecnològics, així com possibles amenaces.



> Assistir el Consell en l'anàlisi de l'impacte de les innovacions tecnològiques en l'estructura del mercat, la prestació de serveis financers i el comportament de la clientela. Entre altres elements, la Comissió analitzarà el potencial disruptiu de les noves tecnologies, les possibles implicacions regulatòries del seu desenvolupament, els efectes en termes de ciberseguretat i les qüestions relacionades amb la protecció de la privacitat i l'ús de les dades.

> Promoure la reflexió i el debat sobre les implicacions ètiques i socials que es puguin derivar de l'aplicació de les noves tecnologies en el negoci bancari i assegurador.

> Assistir la Comissió de Riscos, quan aquesta ho consideri pertinent, en la supervisió dels riscos tecnològics i en els aspectes relatius a la ciberseguretat.

Actuacions durant l'exercici

Durant l'exercici 2020, la Comissió ha complert les seves funcions a través, entre altres, de les activitats següents:

> Revisió i validació de la gestió de les noves necessitats tecnològiques que han sorgit com a conseqüència de la situació generada per la COVID-19 i la implementació del teletreball amb caràcter generalitzat.

> Revisió de la identificació de nous riscos en matèria de ciberseguretat del Grup i comprovació de la implementació del Pla estratègic de seguretat de la informació.

> Revisió del pla d'integració tecnològica de Bankia després de la fusió.

> Seguiment del grau d'adopció i implementació de diferents plans i estudis de projectes.

La Nostra Identitat
Govern corporatiu
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

>> COMISSIÓ D'AUDITORIA I CONTROL

La Comissió d'Auditoria i Control, la seva organització i les seves comeses es regulen, bàsicament, en els articles 40 dels Estatuts Socials i 14 del Reglament del Consell d'Administració i en la normativa aplicable.

NOMBRE DE MEMBRES

La Comissió està composta per quatre membres, escollits i designats tenint en compte els seus coneixements, aptituds i experiència en matèria d'economia, comptabilitat o auditoria i gestió de riscos.

NOMBRE DE MEMBRES INDEPENDENTS

(+ % SOBRE EL TOTAL)

% de Consellers executius	0,00
% de consellers dominicals	25,00
% de consellers independents	75,00
% de consellers altres externs	0,00

NOMBRE DE SESSIONS (C.1.25)

Durant l'exercici 2020, la Comissió ha fet vint reunions, de les quals onze han estat sessions ordinàries, set han estat sessions extraordinàries i dos s'han celebrat de manera conjunta amb la Comissió de Riscos, per tal de facilitar l'intercanvi d'informació i la supervisió efectiva de tots els riscos que afecten el Grup. En aquest sentit, el 2020 s'han celebrat dues sessions conjuntes.

ASSISTÈNCIA MITJANA A LES SESSIONS

L'assistència dels seus membres durant l'exercici ha estat la següent:

Nre. reunions el 2020	20
Koro Usarraga	20/20
José Serna	20/20
Eduardo Javier Sanchiz	20/20
Cristina Garmendia	13/13[1]

[1] Es va incorporar com a membre de la Comissió el 22 de maig de 2020.

Composició

Comissió d'Auditoria i Control

Nom	Càrrec	Categoria
Koro Usarraga	Presidenta	Independent
Eduardo Javier Sanchiz	Vocal	Independent
José Serna	Vocal	Dominical
Cristina Garmendia	Vocal	Independent

La Comissió d'Auditoria i Control està composta exclusivament per Consellers No Executius, en el nombre que determini el Consell, entre un mínim de tres i un màxim de set. La majoria dels membres de la Comissió d'Auditoria i Control són independents.

La Comissió designa del seu si un President d'entre els Consellers Independents. El President ha de ser substituït cada quatre anys i pot ser reelegit una vegada un cop ha transcorregut el termini d'un any des del seu cessament. El President de la Comissió actua com a portaveu d'aquesta en les reunions del Consell i, si escau, de la JGA de la Societat. Així mateix, designa un Secretari i podrà designar un Vicesecretari, que seran els del Consell si no es fan aquestes designacions.

El Consell procura que els membres de la Comissió, i en especial el seu President, tinguin coneixements i experiència en matèria de comptabilitat, auditoria o gestió de riscos, així com en aquells altres àmbits que puguin resultar adequats per al compliment de tot el conjunt de les seves funcions.

Funcionament

Es reuneix sempre que resulta convenient per al desenvolupament de les seves funcions i la convoca el President de la Comissió, bé a iniciativa pròpia, o bé a requeriment de dos membres de la Comissió.

Per desenvolupar les seves funcions, la Comissió podrà accedir de manera adequada, oportuna i suficient a qualsevol informació o documentació de què disposi la Societat, i podrà requerir: (i) l'assistència i la col·laboració dels membres de l'equip directiu o del personal de la Societat; (ii) l'assistència dels auditors de comptes de la Societat per tractar aquells punts concrets de l'agenda per als quals se'ls citi; i (iii)l'assessorament d'experts externs, quan ho cregui necessari. La Comissió manté un canal de comunicació efectiu amb els seus interlocutors, que correspondrà normalment al President de la Comissió amb la direcció de la Societat, en particular, la direcció financera; el responsable d'auditoria interna i l'auditor principal responsable de l'auditoria de comptes.

La Comissió queda vàlidament constituïda quan concorren la majoria dels seus membres i els acords s'adopten per majoria dels membres concurrents.

La Nostra Identitat
Govern corporatiu
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Entre les seves funcions hi ha:

> Informar la JGA sobre les qüestions que es plantegin en matèries que siguin competència de la Comissió i, en particular, sobre el resultat de l'auditoria, explicant de quina manera aquesta ha contribuït a la integritat de la informació financera i la funció que la Comissió ha desenvolupat en aquest procés.

> Supervisar el procés d'elaboració i presentació de la informació financera preceptiva, revisant els comptes, el compliment dels requisits normatius en aquesta matèria, la delimitació adequada del perímetre de consolidació i l'aplicació correcta dels principis de comptabilitat generalment acceptats.

> Vetllar perquè el Consell procuri presentar els comptes anuals a la JGA sense limitacions ni excepcions en l'informe d'auditoria i que, en el supòsit excepcional en què hi hagi excepcions, tant el President de la Comissió com els auditors expliquin amb claredat als accionistes el contingut i l'abast d'aquestes limitacions o excepcions.

> Informar, amb caràcter previ, el Consell sobre la informació financera, i no financera relacionada, que la Societat hagi de fer pública periòdicament als mercats i als seus òrgans de supervisió.

> Supervisar l'eficàcia dels sistemes de control intern, així com discutir amb l'auditor de comptes les debilitats significatives del sistema de control intern que, si escau, es detectin en el desenvolupament de l'auditoria, tot això, sense trencar la seva independència. A aquest efecte, i si escau, podrà presentar recomanacions o propostes al Consell i el termini corresponent per al seu seguiment.

> Supervisar l'eficàcia de l'auditoria interna i establir i supervisar un mecanisme que permeti als empleats de la societat, o del grup al qual pertany, comunicar de manera confidencial i, si es considera apropiat, anònima les irregularitats de potencial transcendència, especialment financeres i comptables, que adverteixin en el si de la societat, mitjançant la recepció d'informació periòdica sobre el seu funcionament i amb la possibilitat de proposar les accions oportunes per a la seva millora i la reducció del risc d'irregularitats en el futur.

La Comissió elabora un informe anual sobre el seu funcionament, en què destaca les incidències sorgides, si n'hi ha, en relació amb les funcions que li són pròpies, que servirà com a base, entre altres, si escau, per a l'avaluació del Consell. A més, quan la Comissió ho consideri oportú, inclourà en aquest informe propostes de millora.

Actuacions durant l'exercici

En el marc de les competències de la Comissió, i dins el Pla d'activitats elaborat anualment, la Comissió ha debatut, examinat, pres acords o emès informes sobre:

01 Informació financera i no financera

02 Modificacions estructurals i corporatives

03 Gestió i control dels riscos (coordinadament amb la Comissió de Riscos)

04 Compliment normatiu

05 Auditoria Interna

06 Relació amb l'auditor de comptes

07 Independència de l'auditor de comptes

08 Avaluació de l'actuació de l'auditor de comptes

09 Operacions vinculades

10 Comunicacions amb els reguladors

La Nostra Identitat
Govern corporatiu
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Tot seguit, es presenten més detalladament les activitats relacionades amb certs àmbits d'actuació de la Comissió:

a) Supervisió de la informació financera (C.1.28)

Entre les competències atribuïdes al ple del Consell, hi ha específicament la supervisió del procés de divulgació d'informació i les comunicacions relatives a la Societat, i, per tant, li corresponen la gestió i la supervisió al més alt nivell de la informació subministrada als accionistes, als inversors institucionals i als mercats en general. En aquest sentit, el Consell procura tutelar, protegir i facilitar l'exercici dels drets dels accionistes, dels inversors institucionals i dels mercats en general en el marc de la defensa de l'interès social.

La Comissió d'Auditoria i Control, com a comissió especialitzada del Consell, s'encarrega de vetllar per l'elaboració correcta de la informació financera, un àmbit al qual dedica una atenció especial, juntament amb el de la informació no financera. Les seves funcions pretenen, entre altres, evitar l'existència d'excepcions en els informes d'auditoria externa.

En aquest marc, els directius responsables d'aquests àmbits han assistit com a convidats a la pràctica totalitat de les sessions celebrades durant l'exercici 2020, cosa que ha permès que la Comissió conegui adequadament el procés d'elaboració i presentació de la informació financera preceptiva relativa a la Societat i al Grup, particularment en els termes següents: (i) compliment dels requisits normatius; (ii) delimitació del perímetre de consolidació; i (iii) aplicació dels principis de comptabilitat, en particular respecte als criteris de valoració i els judicis i estimacions.

De manera ordinària, la Comissió es reuneix trimestralment per revisar la informació financera preceptiva que s'hagi de remetre a les autoritats, així com la informació que el Consell ha d'aprovar i incloure dins la seva documentació pública anual, i en aquests casos compta amb la presència de l'auditor intern i, si emet algun informe de revisió, de l'auditor de comptes. Es farà almenys una reunió anual amb l'auditor extern sense la presència de l'equip directiu, de manera que puguin discutir-se les qüestions específiques que sorgeixin de les revisions realitzades.

Els comptes anuals individuals i consolidats que es presenten al Consell per a la seva formulació no estan prèviament certificats. Sens perjudici d'això, es fa constar que en el procés del Sistema de Control Intern de la Informació Financera (SCIIF), els estats financers a 31 de desembre de 2020, que formen part dels comptes anuals, són objecte de certificació per part del Director Executiu d'Intervenció, Control de Gestió i Capital de la Societat. (C.1.27)

b) Seguiment de la independència de l'auditor extern

Per tal de garantir el compliment de la normativa aplicable, particularment pel que fa a la naturalesa de la Societat d'Entitat d'Interès Públic, i la independència dels treballs d'auditoria, la Societat disposa d'una Política de relació amb l'auditor extern (2018), que recull, entre altres, els principis que han de regir la selecció, contractació, nomenament, reelecció i cessament de l'auditor de comptes, així com el marc de relacions. A més, com a mecanisme addicional per assegurar la independència de l'auditor, els Estatuts estableixen que la Junta General no podrà revocar els auditors abans que finalitzi el període per al qual es van nomenar, excepte en cas de justa causa. (C.1.30)

La Comissió d'Auditoria i Control és l'encarregada d'establir les relacions amb l'auditor de comptes per rebre informació sobre aquelles qüestions que puguin posar en risc la independència d'aquest, i qualsevol altra relacionada amb el procés de desenvolupament de l'auditoria de comptes. En qualsevol cas, la Comissió haurà de rebre anualment dels auditors externs la declaració de la seva independència en relació amb el Grup, així com la informació dels serveis addicionals de qualsevol mena oferts al Grup per l'auditor extern o per les persones o entitats vinculades a aquest. Posteriorment, la Comissió emetrà, amb caràcter previ a l'emissió de l'informe d'auditoria de comptes, un informe en què s'expressarà una opinió sobre la independència de l'auditor de comptes i que contindrà una valoració de la prestació dels serveis diferents de l'auditoria legal esmentats, considerats individualment i en el seu conjunt, i en relació amb el règim d'independència o amb la normativa reguladora d'auditoria. (C.1.30)

NOMBRE D'EXERCICIS ININTERROMPUTS
COM A AUDITOR DE COMPTES PWC (C.1.34)

3	3
Individuals	Consolidats

% D'EXERCICIS AUDITATS PER PWC
SOBRE EL TOTAL D'EXERCICIS AUDITATS (C.134)

14,3%	14 %
Individuals	Consolidats

La firma d'auditoria fa altres feines per a la Societat o el seu grup diferents de les d'auditoria:

(C.1.32)	CaixaBank	Societats dependents	Total grup
Import d'altres feines diferents de les d'auditoria (m €)	547	573	1.120
% Import de feines diferents de les d'auditoria / Import de feines d'auditoria	30,00	25,00	27,00

En el marc de la Política de relació amb l'auditor extern, i considerant les guies tècniques sobre comissions d'auditoria d'entitats d'interès públic de la CNMV, anualment es comunica a la Comissió d'Auditoria i Control una avaluació anual de qualitat i independència de l'auditor de comptes, coordinada per la Direcció Executiva d'Intervenció, Control de Gestió i Capital, sobre el desenvolupament del procés d'auditoria externa, que inclou: (i) el compliment dels requisits d'independència, objectivitat, capacitat professional i qualitat; i (ii) l'adequació dels honoraris d'auditoria a l'encàrrec. A partir d'aquesta, la Comissió ha proposat al Consell, i aquest a la JGA, la reelecció de PwC Auditores, S.L. com a auditor de comptes de la Societat i del seu Grup consolidat per a l'exercici 2021. (C.1.31)

L'informe d'auditoria dels comptes anuals de l'exercici anterior no presenta reserves ni excepcions. (C.1.33)

c) Seguiment de les operacions vinculades (D.1)

Correspon al Consell l'aprovació, previ informe de la Comissió d'Auditoria i Control, de les operacions que la Societat o societats del Grup facin amb: (i) Consellers; (ii) accionistes titulars d'una participació significativa (individual o concertada); o representats en el Consell; o (iii) amb persones vinculades a aquests, a excepció de les operacions que reuneixin simultàniament les característiques següents:

I) Basades en contractes amb condicions estandarditzades i aplicats a un nombre elevat de clients;

II) Realitzades a tarifes establertes amb caràcter general; i

III) Amb una quantia que no superi l'1% dels ingressos anuals de la Societat.

Per tant, el Consell d'Administració, o bé els òrgans o les persones delegades (per raons d'urgència degudament justificades i a l'empara de la delegació conferida, cas en el qual la decisió s'haurà de sotmetre a la ratificació posterior en el primer Consell que se celebri després de la seva adopció) és qui aprova les operacions vinculades, previ informe favorable de la Comissió d'Auditoria i Control. Els Consellers que siguin afectats per l'aprovació d'aquestes operacions s'han d'abstenir d'intervenir en la deliberació i de votar l'acord sobre aquestes operacions.

La Societat no té coneixement de cap mena de relació (comercial, contractual o d'índole familiar) entre els titulars de participacions significatives. D'entre aquests, només FBLC manté relacions de naturalesa comercial o contractual amb CaixaBank, dins el gir i tràfic comercial ordinari i en condicions de mercat. Els principis reguladors d'aquesta relació, per tal d'evitar situacions de conflictes d'interessos, es recullen en el Protocol intern de relacions entre FBLC, CriteriaCaixa i la Societat, modificat per última vegada el febrer de 2018, i el seu objectiu és: (i) la gestió de les operacions vinculades; (ii) l'establiment de mecanismes per evitar l'aparició de conflictes d'interès; (iii) el dret d'adquisició preferent sobre el Monte de Piedad; (iv) la col·laboració en matèria de RSC i (v) i la regulació del flux d'informació per al compliment de les obligacions periòdiques d'informació. El Protocol esmentat està disponible al web corporatiu i el seu compliment és objecte de supervisió amb caràcter anual per part de la Comissió.

Sens perjudici de l'anterior, el Protocol intern de relacions també fixa els criteris generals per a la realització d'operacions o la prestació de serveis en condicions de mercat, i també identifica els serveis que les Societats del Grup FBLC presten i podran prestar a les Societats del Grup CaixaBank i els que les Societats del Grup CaixaBank presten o podran prestar, al seu torn, a les Societats del Grup FBLC. El Protocol estableix els supòsits i les condicions de l'aprovació de les operacions, que, en general, tenen com a òrgan competent per a la seva aprovació el Consell d'Administració. En determinats supòsits previstos en la Clàusula 3.4 del Protocol, certes operacions intragrup estaran subjectes a l'aprovació prèvia del Consell d'Administració de CaixaBank, que haurà de disposar d'un informe previ de la Comissió d'Auditoria, i el mateix per als altres signants del Protocol. (A.5+D.6)

Complementàriament al que indica la Nota 41 dels comptes anuals consolidats adjunts, les operacions individualment significatives realitzades amb titulars de participacions significatives de la Societat són les següents: (D.2)

Nom o denominació social de l'accionista significatiu	Nom o denominació social de la societat o entitat del grup	Naturalesa de la relació	Tipus d'operació	Import (milers d'euros)
CriteriaCaixa	CaixaBank	Societària	Dividends i altres beneficis distribuïts	167.477

La Nostra Identitat
Govern corporatiu
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

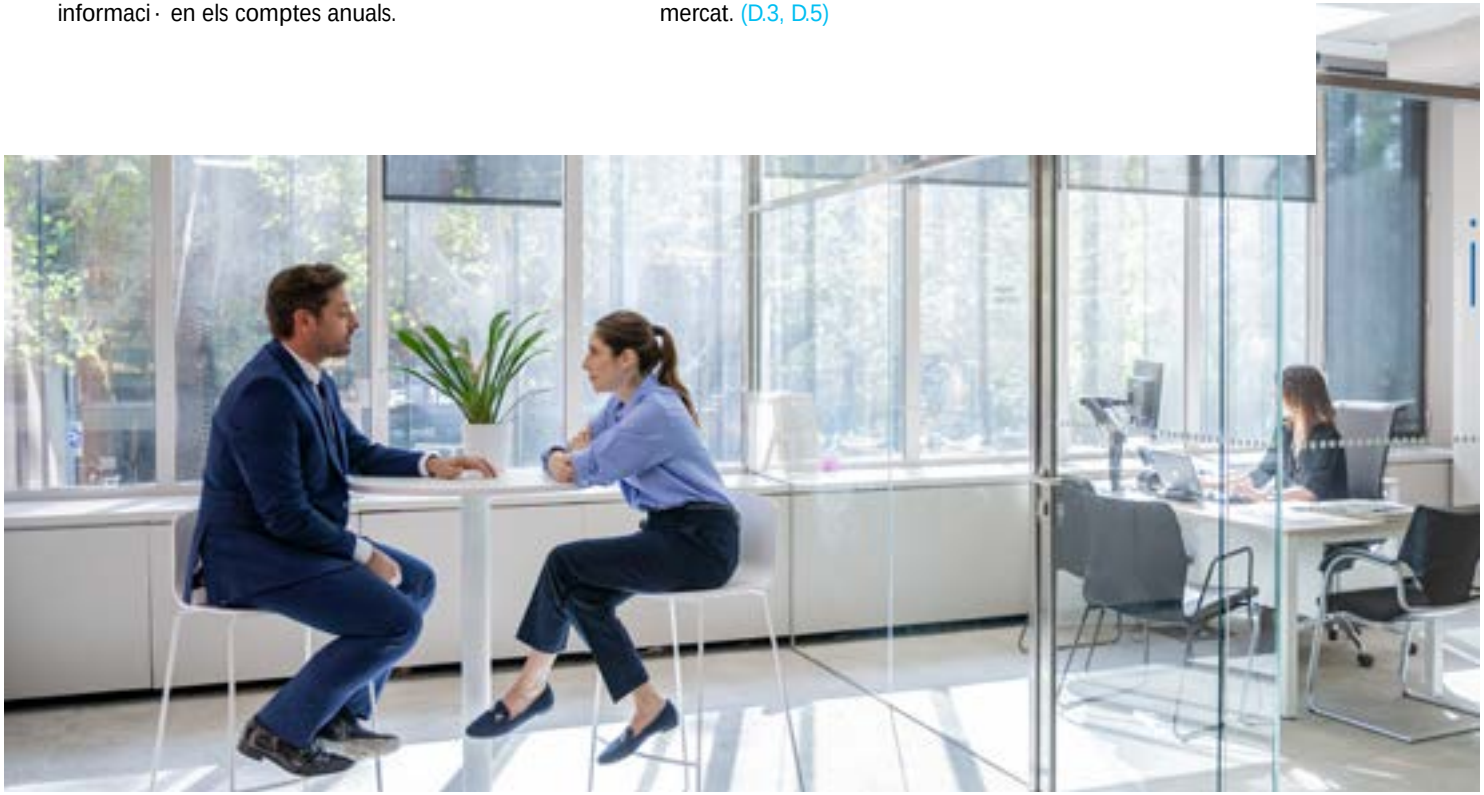
En relació amb els membres del Consell, els articles 29 i 30 del Reglament del Consell regulen el seu deure no competència i les situacions de conflicte d'interessos aplicables, respectivament: (D.6)

> Els Consellers només estaran dispensats del compliment del deure de no competència quan no suposi un dany no rescabalable per a la Societat. El Conseller que hagi obtingut la dispensa haurà de complir les condicions que prevegi l'acord de dispensa i, en tot cas, l'obligació d'abstenir-se de participar en les deliberacions i votacions en què tingui conflicte d'interessos.

> Els Consellers (directament o indirectament) tenen l'obligació general d'evitar les situacions que puguin suposar un conflicte d'interessos per al Grup i, si es produeixen, tenen el deure de comunicar-les al Consell per a la seva informació en els comptes anuals.

D'altra banda, el personal clau està subjecte a determinades obligacions davant de conflictes d'interessos directes o indirectes derivades del Reglament intern de conducta en l'àmbit del mercat de valors, davant del qual hauran d'actuar amb llibertat de judici i lleialtat a la Societat, els seus accionistes i els seus clients, abstenir-se d'intervenir o influir en la presa de decisions que puguin afectar les persones o entitats amb què hi hagi conflictes i informar l'àrea de Compliment Normatiu sobre aquests conflictes.

Complementàriament al que indica la Nota 41 dels comptes anuals consolidats adjunts, no hi ha coneixement de l'existència d'operacions significatives realitzades entre el Grup i el personal clau (i les persones vinculades a aquest) de la Societat que siguin diferents del tràfic ordinari ni en condicions que no siguin de mercat. (D.3, D.5)



La Nostra Identitat
Govern corporatiu
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Alta Direcció

En la figura del Conseller Delegat, del Comitè de Direcció i dels comitès principals de la Societat recauen la gestió diària i la implementació i desenvolupament de les decisions adoptades pels òrgans de govern.

El Comitè de Direcció (C.1.14)

El Comitè de Direcció es reuneix setmanalment per prendre acords relatius al desenvolupament del Pla estratègic i operatiu anual, així com els que afecten la vida organitzativa de la Societat. A més, aprova, dins les seves competències, els canvis estructurals, els nomenaments, les línies de despesa i les estratègies de negoci.

PRESÈNCIA DE DONES EN L'ALTA DIRECCIÓ A 31/12/20
(EX-CONSELLER EXECUTIU)
2 (**18,2 %** SOBRE EL TOTAL)

PARTICIPACIÓ DE L'ALTA DIRECCIÓ EN EL CAPITAL DE LA SOCIETAT A 31/12/20
(EX-CONSELLER EXECUTIU)
0,009 %



La Nostra Identitat
Govern corporatiu
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

JUAN ANTONIO ALCARAZ

Director General de Negoci

Educació

Llicenciat en Ciències Empresarials per Cunef (Universitat Complutense de Madrid) i Màster en Administració d'Empreses per IESE.

Trajectòria professional

Es va incorporar a «la Caixa» el 2007 i actualment, com a Director General de Negoci, és responsable de les àrees de negoci següents: Retail Banking, totes les àrees relacionades amb Customer Experience i Specialized Consumer Segments.

Va ser director general de Banc Sabadell (2003-2007) i, posteriorment, subdirector general del Santander i Central Hispano (1990-2003).

Altres càrrecs actuals

President de CaixaBank Payments & Consumer, President d'imagin i membre del Consell d'Administració de SegurCaixa Adeslas. President de l'Associació Espanyola de Directius, vocal del Consell Consultiu de Foment del Treball, vocal del Patronat de la Fundació Tervalis, membre del Consell Assessor Universitari de la Universitat Internacional de Catalunya, membre de RICS.

XAVIER COLL

Director General de Recursos Humans i Organització

Educació

Llicenciat en Medicina per la Universitat de Barcelona i Màster en Administració d'Empreses per la University of Chicago i en Salut Pública per la John Hopkins University. Beca Fullbright «la Caixa».

Trajectòria professional

El 2008 s'incorpora a «la Caixa» com a Director Executiu de RH i membre del seu Comitè de Direcció. Té una trajectòria internacional de més de trenta anys en el sector de la salut, en banca multilateral de desenvolupament i en el sector financer.

Prèviament, al Banc Mundial, va ser director del gabinet del president i vicepresident de Recursos Humans, i al Banc Europeu d'Inversions, director de Recursos Humans.

JORDI MONDÉJAR

Director General de Riscos

Educació

Llicenciat en Ciències Econòmiques i Empresarials per la Universitat de Barcelona. Membre del Registre Oficial d'Auditors de Comptes.

Trajectòria professional

Va treballar a Arthur Andersen del 1991 al 2000 en l'àmbit d'auditoria de comptes d'entitats del sector financer i regulades.

Incorporat al Grup «la Caixa» l'any 2000, va ser Director Executiu d'Intervenció, Control de Gestió i Capital abans del seu nomenament com a Director General de Riscos del Grup el 2016.

ISAKI BADIOLA

Director Executiu de Corporate Insitutional Banking and International Banking

Educació

Llicenciat en Ciències Econòmiques i Empresarials per la Universitat Complutense de Madrid i Màster en Administració d'Empreses per l'IE.

Trajectòria professional

Té una trajectòria de més de vint anys en l'àrea financera, en la qual ha desenvolupat funcions financeres en diferents empreses de diversos sectors: tecnològic (EDS), distribució (ALCAMPO), Administració pública (GISA), transport (IFERCAT) i Real Estate (Harmonia).

Va ser Director Executiu de CIB i Director Corporatiu de Finan-ament Estructurat i Banca Institucional.

La Nostra Identitat
Govern corporatiu
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

LUIS JAVIER BLAS
Director Executiu de Mitjans

Educació

Llicenciat en Dret per la Universitat d'Alcalá de Henares (Madrid, 1993). Així mateix, té la formació complementària següent: AMP per l'ESE Business School (Santiago de Xile, 2013), Programa Corporatiu INSEAD-BBVA (2006), PGD IESE-BBVA (Madrid, 2003), Nova Economia. IESE (Madrid, 2002).

Trajectòria professional

El 2020 s'incorpora a CaixaBank com a Director Executiu de Mitjans, a càrrec de les funcions de Tecnologia i Sistemes, Operacions i Serveis Bancaris, Processos i Gestió de la Demanda, Serveis Generals i Immobles, Seguretat en tots els seus vessants, així com l'Estratègia, Govern i Control Corporatiu de Mitjans del Grup CaixaBank.

Abans de la seva incorporació a CaixaBank, va desenvolupar durant vint anys la seva carrera professional al grup BBVA, en els anys més recents com a Head of Engineering & Data i membre del Comitè de Direcció de BBVA Espanya. Prèviament havia assumit funcions executives a BBVA Xile i a diferents filials del Grup des de l'any 2000.

També ha treballat al Grup Accenture, a Abbey National Bank España i al Banco Central Hispano al començament de la seva carrera professional

Altres càrrecs actuals

President de CaixaBank Facilities Management, S.A.

Administrador Únic de Silc Immobles, S.A.

President i Conseller Delegat de Silk Aplicaciones, S.L.U.

MATTHIAS BULACH
Director Executiu d'Intervenció, Control de Gestió i Capital

Educació

Llicenciat en Ciències Econòmiques per la Universitat de Sankt Gallen i Màster en Administració d'Empreses per IESE.

Trajectòria professional

El 2006 s'incorpora a la Caixa com a Director de l'Oficina d'Anàlisi Econòmica, on desenvolupa activitats de planificació estratègica, anàlisi del sistema bancari i regulatori i suport a Presidència en el marc de la reorganització del sector. Abans del seu nomenament com a Director Executiu el 2016, va ser Director Corporatiu de Planificació i Capital. Prèviament a la seva incorporació al Grup, va ser Senior Associate de McKinsey & Company, on va desenvolupar activitats especialitzades en el sector financer i en el desenvolupament de projectes internacionals.

Altres càrrecs actuals

Membre del Consell de Vigilància d'Erste Group Bank AG; Conseller de CaixaBank Asset Management, de CaixaBank Payments & Consumer i de BuildingCenter S.A.

MARÍA LUISA MARTÍNEZ
Directora Executiva de Comunicació, Relacions Institucionals, Marca i RSC

Educació

Llicenciada en Història Contemporània per la Universitat de Barcelona i en Ciències de la Informació per la Universitat Autònoma de Barcelona. PADE per IESE.

Trajectòria professional

Es va incorporar a la Caixa l'any 2001 per dirigir la relació amb els mitjans de comunicació. El 2008, va ser nomenada directora de l'àrea de Comunicació, amb responsabilitats en tasques de comunicació corporativa i en la gestió institucional amb els mitjans de comunicació. El 2014 és nomenada Directora Corporativa de Comunicació, Relacions Institucionals, Marca i RSC de CaixaBank, i des del 2016 és Directora Executiva amb responsabilitat sobre les mateixes àrees.

Altres càrrecs actuals

Presidenta d'Autocontrol, de Dircom Catalunya i de la Comissió de Comunicació de la Cambra de Comerç d'Espanya. Vicepresidenta de Dircom nacional, Corporate Excellence i Fundacom.

JAVIER PANO
Director Executiu de Finances

Educació

Llicenciat en Ciències Empresarials i Màster en Direcció d'Empreses per ESADE.

Trajectòria professional

Des del juliol de 2014 és CFO de CaixaBank, President del COAP i responsable de la gestió de la liquiditat i funding majorista. Prèviament ha estat vinculat a llocs de responsabilitat en els àmbits de mercat de capitals.

Abans de la seva incorporació a la Caixa el 1993, va desenvolupar càrrecs en diferents entitats.

Altres càrrecs actuals

Membre del Consell d'Administració del BPI i de Cecabank.

La Nostra Identitat
Govern corporatiu
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

MARISA RETAMOSA

Directora Executiva d'Auditoria Interna

Educació

Llicenciada en Informàtica per la Universitat Politècnica de Catalunya. Certificació CISA (Certified Information System Auditor) i CISM (Certified Information Security Manager) acreditades per ISACA.

Trajectòria professional

Ha estat Directora Corporativa de Seguretat i Govern de Mitjans de CaixaBank i, prèviament, Directora d'Àrea de Seguretat i Control del Servei a Serveis Informàtics. A més, abans va ser Directora de l'Àrea d'Auditoria de Mitjans.

Incorporada a la Caixa l'any 2000. Anteriorment va treballar a Arthur Andersen (1995-2000), on va desenvolupar activitats pròpies d'auditoria de sistemes i processos, així com consultoria de riscos.

JAVIER VALLE

Director Executiu d'Assegurances

Educació

Llicenciat en Ciències Empresarials i Màster en Administració d'Empreses per ESADE. Community of European Management School (CEMS) a HEC París.

Trajectòria professional

Els últims anys ha desenvolupat la seva carrera professional com a Director General a Bansabadell Vida, Bansabadell Seguros Generales i Bansabadell Pensiones, i també ha estat Conseller Delegat de Zurich Vida. Al Grup Zurich va ser CFO d'Espanya i director d'Inversions per a Espanya i Llatinoamèrica.

Altres càrrecs actuals

És Conseller Director General de VidaCaixa, Vicepresident i membre del Comitè Executiu i del Consell directiu d'Unespa, i Conseller d'ICEA.

ÒSCAR CALDERÓN

Secretari General i del Consell

Educació

Llicenciat en Dret per la Universitat de Barcelona i advocat de l'Estat.

Trajectòria professional

Va exercir d'advocat de l'Estat davant el TSJC, amb funcions de representació i defensa de l'Estat en els ordres civil, penal, laboral i contenciós administratiu. Vocal del Jurat Provincial d'Expropiació Forosa (1999-2002). Advocat de l'Estat secretari del Tribunal Economicoadministratiu Regional de Catalunya (2002-2003).

Vinculat al Grup la Caixa des de 2004, ha estat advocat de la Secretaria General de la Caixa, vicesecretari del Consell d'Administració d'Inmobiliaria Colonial (2005-2006), secretari del Consell de Banc de València (2013) i Vicesecretari del Consell d'Administració de la Caixa fins al juny de 2014. També va ser Patró i Vicesecretari de la Fundació la Caixa a la seva dissolució el 2014, així com Secretari del Patronat de la Fundació Banco ria la Caixa fins al 2017.

Altres càrrecs actuals

Patró i secretari del Patronat de la Fundació del Museu d'Art Contemporani de Barcelona (MACBA). És també secretari de la Fundació d'Economia Aplicada (FEDEA).

La Nostra Identitat
Govern corporatiu
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Altres Comitès

Tot seguit, es mostra la descripció dels comitès principals en què participen els membres de l'Alta Direcció:

COMITÈ ALCO (Actius i Passius)

El Comitè de COAP és responsable de la gestió, el seguiment i el control dels riscos estructurals de liquiditat, tipus d'interès i tipus de canvi del balanç de CaixaBank.

És responsable d'optimitzar i rendibilitzar l'estructura financera del balanç del Grup CaixaBank, inclosos el marge d'interessos i els resultats extraordinaris en el Resultat d'Operacions Financeres (ROF); la determinació de les taxes de transferència amb els diferents negocis (IGC/MIS); el monitoratge de preus, terminis i volums de les activitats generadores d'actiu i passiu, i la gestió del finançament majorista.

Tot això, dins les polítiques del marc d'apetit al risc i els límits de risc aprovats pel Consell.

En conseqüència, prendre les decisions oportunes i poder efectuar recomanacions a les diferents àrees d'activitat.

Freqüència: Mensual
Dependència: Comitè de Direcció
Riscos gestionats: Liquiditat i Finançament, Mercat i Estructural de tipus d'interès

COMITÈ DE REGULACIÓ

El Comitè de Regulació és l'òrgan decisori de tots els aspectes relacionats amb la regulació financera. Entre les seves funcions, destaquen l'impuls de l'actuació de representació d'interessos de l'Entitat i la sistematització de les actuacions regulatòries, avaluant periòdicament les iniciatives dutes a terme en aquest àmbit.

Freqüència: Bimensual
Dependència: Comitè de Direcció
Riscos gestionats: Legal i Regulatori i Conducta

COMITÈ DE GOVERN DE LA INFORMACIÓ I QUALITAT DE LA DADA

Vetllar per la coherència, la consistència i la qualitat de la informació que s'ha de comunicar tant al regulador com al management del Grup, i aportar en tot moment una visió transversal d'aquesta.

Freqüència: Mensual
Dependència: Comitè de Direcció
Riscos gestionats: Tecnològic

COMITÈ GLOBAL DEL RISC

És responsable de gestionar, controlar i monitorar de forma global els riscos inclosos en el Catàleg de Riscos Corporatiu del Grup, així com les implicacions en la gestió de la solvència i el consum de capital.

Per fer-ho, analitza el posicionament global dels riscos del Grup i estableix les polítiques que optimitzin la gestió i el seguiment i control dels riscos en el marc dels seus objectius estratègics.

L'objectiu específic del CGR és adequar l'estratègia en matèria de risc al que estableix el Consell d'Administració al RAF, coordinar les mesures de mitigació dels incompliments i la reacció a les seves alertes primerenques, i mantenir informat el Consell de CaixaBank.

Freqüència: Mensual
Dependència: Comissió de Riscos
Riscos gestionats: Tots els del Catàleg de Riscos Corporatiu del Grup

COMITÈ DE RESPONSABILITAT CORPORATIVA I REPUTACIÓ

És responsable de fer el seguiment de l'estratègia i les pràctiques de responsabilitat corporativa i proposar i elevar per a la seva aprovació per part dels Òrgans de Govern corresponents les polítiques generals per a la gestió de la responsabilitat corporativa i de la reputació.

La seva missió és contribuir al fet que CaixaBank sigui el millor banc en qualitat i reputació, reforçant la reputació de l'Entitat com a paradigma de banca responsable i compromesa socialment.

És també el responsable de coordinar les polítiques i els posicionaments responsables en l'àmbit de Grup.

Freqüència: Mensual
Dependència: Comitè de Direcció
Riscos gestionats: Reputacional

COMITÈ DE GESTIÓ PENAL CORPORATIVA

Gestionar qualsevol observació o denúncia, feta per qualsevol canal, en matèria de prevenció i resposta davant de conductes penals. Les principals funcions són: prevenció, detecció, resposta, informe i monitoratge del model.

Freqüència: Mensual
Dependència: Comitè Global del risc
Riscos gestionats: Conducta

COMITÈ PERMANENT DE CRÈDITS

Comitè que s'encarrega de sancionar de manera col·legiada operacions de préstec i crèdit, avals i inversions en general pròpies de l'objecte social del banc el nivell d'aprovació de les quals li correspongui segons normativa interna.

Freqüència: Setmanal
Dependència: Consell d'Administració
Riscos gestionats: Crèdit

COMITÈ DE TRANSPARÈNCIA

Aquest Comitè actua com a òrgan decisori per a tots els aspectes relacionats amb la transparència en el disseny i la comercialització d'instruments financers, productes bancaris i assegurances d'estalvi i inversió.

Valida la classificació dels nous instruments financers, productes bancaris i d'assegurances d'estalvi i inversió en funció del seu risc i de la seva complexitat, d'acord amb el que estableix la normativa MiFID, de transparència bancària i d'assegurances.

Freqüència: Mensual
Dependència: Comitè de Direcció
Riscos gestionats: Legal i Regulatori, Conducta i Reputacional

COMITÈ DE DIVERSITAT

La seva missió és la creació, l'impuls, el seguiment i la presentació d'accions als estaments corresponents per augmentar la diversitat amb focus en la representativitat de la dona en posicions directives i evitar la pèrdua de talent, així com en la resta d'àmbits de diversitat que siguin prioritaris per a l'Entitat, com la diversitat funcional, la generacional i la cultural.

Freqüència: Trimestral
Dependència: Comitè de Direcció
Riscos gestionats: Legal i Regulatori, Conducta i Reputacional

COMITÈ DE PLANS DE RECUPERACIÓ I RESOLUCIÓ

Elaboració, aprovació, revisió i actualització de plans per minimitzar l'impacte de futures crisis financeres en els contribuents.

Freqüència: Mensual
Dependència: Comitè de Direcció
Riscos gestionats: Rendibilitat del negoci, Recursos propis: solvència, Liquiditat i finançament, Legal i Regulatori i Reputacional

COMITÈ RISC MEDIAMBIENTAL

És el responsable d'analitzar i, si escau, aprovar les propostes fetes per les diferents àrees funcionals respecte al posicionament estratègic de l'Entitat en relació amb la gestió del risc mediambiental, a més d'identificar, gestionar i controlar en primera línia els riscos associats a aquest àmbit. També autoritza excepcions a les exclusions generals i sectorials que recull la Política.

Freqüència: Trimestral
Dependència: Comitè de Direcció
Riscos gestionats: Reputacional

COMITÈ DE PRIVACITAT

Actua com a òrgan superior i decisori per a tots els aspectes relacionats amb la privacitat i la protecció de dades de caràcter personal al Grup CaixaBank.

Freqüència: Mensual
Dependència: Comitè de Direcció
Riscos gestionats: Legal i Regulatori i Conducta

COMITÈ D'EFICIÈNCIA

Aquest Comitè té com a objectiu la millora de l'eficiència en l'organització i és el responsable de proposar i acordar, amb les Àrees i Filials, les propostes de pressupostos anuals de despeses i inversió, les quals es presentaran per a la seva ratificació posterior al Comitè de Direcció.

Freqüència: Mensual
Dependència: Comitè de Direcció
Riscos gestionats: Rendibilitat del negoci i Recursos propis: solvència

La Nostra Identitat
Govern corporatiu
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Remuneració

CaixaBank estableix la política de remuneració dels seus Consellers partint dels seus principis generals de remuneració, apostant per un posicionament en el mercat que li permeti atreure i retenir el talent necessari i impulsant comportaments que assegurin la generació i la sostenibilitat de valor a llarg termini.

Periòdicament s'analitzen les pràctiques de mercat, mitjançant enquestes salarials i estudis específics ad hoc fets per especialistes de primer nivell, d'empreses comparables de l'IBEX 35 i del sector financer. A més, en certes qüestions es gaudeix del suport d'experts externs.

La Política aplicada a la remuneració dels Consellers sotmesa pel Consell al vot vinculant de la Junta General del 22 de maig del 2020 va tenir un percentatge de vots a favor del 93,83 %. Així, sumat als resultats de la votació consultiva de l'Informe Anual de Remuneracions dels Consellers de l'exercici anterior, permet entendre que els accionistes van avalar àmpliament a la Política de Remuneracions de la Societat.

Tot seguit, es descriu la naturalesa de les remuneracions percebudes pels membres del Consell de la Societat:

5.959

REMUNERACIÓ DEL CONSELL D'ADMINISTRACIÓ meritada el 2020[1] (MILERS DE €) (C.1.13)

6.121

IMPORT DELS DRETS ACUMULATS pels **CONSELLERS ACTUALS** en matèria de pensions (MILERS DE €) (C.1.13)

0

IMPORT DELS DRETS ACUMULATS pels **EXCONSELLERS** en matèria de pensions (MILERS DE €) (C.1.13)

No s'informa dels drets consolidats per antics consellers en matèria de pensions, atès que la societat no manté cap mena de compromís (d'aportació o de prestació) en relació amb aquests ex-consellers executius en virtut del sistema de pensions. (C.1.13)

>> CONSELLERS

El sistema previst en els Estatuts socials estableix que la remuneració del càrrec de conseller de CaixaBank ha de consistir en una quantitat fixa anual, l'import màxim de la qual determinarà la Junta General, que s'ha de mantenir vigent mentre aquesta Junta no n'acordi la modificació. D'aquesta manera, la remuneració dels membres del Consell, en la seva condició com a tals, consisteix únicament en components fixos.

Els Consellers no Executius (aquells que no exerceixen funcions executives) mantenen una relació merament orgànica amb CaixaBank i, en conseqüència, no disposen de contractes formalitzats amb l'entitat per l'exercici de les seves funcions ni tenen reconegut cap mena de pagament per finalització del càrrec de conseller.

>> PRESIDENT DEL CONSELL D'ADMINISTRACIÓ

El President del Consell té atribuïda una retribució fixa addicional, que està justificada per la dedicació especial que comporta l'exercici de les funcions pròpies del seu càrrec en un grup de la mida i la complexitat de CaixaBank.

>> CÀRREC EXECUTIU
(EL 2020, NOMÉS APLICABLE AL CONSELLER DELEGAT)

Pel que fa als membres del Consell amb funcions executives, els Estatuts socials reconeixen a favor seu una retribució per les seves funcions executives addicional al càrrec de Conseller.

Així, doncs, els components retributius per aquestes funcions s'estructuren tenint en compte el context de conjuntura i resultats, i inclouen:

> Una remuneració fixa basada en el grau de responsabilitat i la trajectòria professional, que constitueix una part rellevant de la compensació total.

> Una remuneració variable en forma de bonus anual vinculat a la consecució d'objectius prèviament establerts i a una gestió prudent dels riscos.

> Previsió social i altres beneficis socials.

> Un pla d'incentius a llarg termini basat en accions vinculat al pla estratègic.

[1] La remuneració dels consellers de l'exercici 2020 que s'indica en aquest apartat té en compte els canvis següents en la composició del Consell i les seves Comissions durant l'exercici:

Amb efecte des del 2 d'abril del 2020, Marcelino Armenter va presentar la seva renúncia a la condició de membre del Consell d'Administració i va deixar el seu càrrec a la Comissió d'Innovació, Tecnologia i Transformació Digital.

El 22 de maig del 2020, la Junta General Ordinària va acordar reduir en un el nombre de consellers, amb la qual cosa els membres del Consell van passar a ser quinze. Des d'aquesta data, es va fer efectiu el nomenament de John S. Reed com a Conseller Coordinador en substitució a Xavier Vives, el mandat del qual no es va renovar i, per tant, va deixar el seu càrrec a la Comissió Executiva i la de Nomenaments.

Després de la Junta del 22 de maig del 2020, es van acordar canvis a les Comissions del Consell, amb els nomenaments següents: de Verònica Fisas com a membre de la Comissió de Riscos (va deixar el seu càrrec a la Comissió de Retribucions), de Cristina Garmendia com a membre de la Comissió d'Auditoria i Control i de la Comissió de Retribucions, de Tomàs Muniesa com a membre de la Comissió de Riscos, d'Eduardo Javier Sanchiz com a membre de la Comissió de Nomenaments i de Koro Usarraga com a membre de la Comissió Executiva.

Al tancament de l'exercici 2020, el Consell d'Administració està compost per quinze membres (n'hi ha un de vacant) i el Conseller Delegat, Gonzalo Gortázar, és l'únic membre del Consell amb funcions executives.

Tampoc no s'hi inclouen la remuneració pertinent a altres consells en representació de la Societat fora del Grup consolidable (246.000 €) ni les aportacions a sistemes d'estalvi a llarg termini (no consolidables) (511.000 €).

La Nostra Identitat
Govern corporatiu
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

En el cas dels Consellers amb funcions executives, que el 2020 només s'aplica al Conseller Delegat, seguidament es descriu la naturalesa dels components meritats:

Component fix

La remuneració fixa i la seva actualització aplicada al Conseller Executiu es basa principalment en el grau de responsabilitat i la trajectòria professional, combinada amb un enfocament de mercat en funció d'enquestes salarials i estudis específics ad hoc fets per empreses especialitzades, i prenent com a mostra de comparació un peer group de bancs europeus comparables.

Component variable

Pel que fa a la remuneració variable corresponent a l'exercici 2020, el Conseller Delegat, voluntàriament, ha decidit renunciar-hi, tant en el que correspon al bonus anual com a la part corresponent a l'any 2020 del Pla d'Incentius anuals condicionats i vinculats al Pla Estratègic 2019-2021. (per a més informació, vegeu Nota 1.8 dels Comptes Anuals 2020.

Component variable a curt termini

El Conseller Executiu té reconeguda una remuneració variable en forma de bonus, que es determina sobre una retribució target amb un grau d'assoliment ajustat al risc i al mesurament del rendiment:

- 50 % en funció de reptes corporatius amb un grau d'assoliment [80 % - 120 %], la determinació del qual es basa en els conceptes següents, alineats amb els objectius estratègics:

>> COMPONENT VARIABLE A CURT TERMINI

Concepte objectivable	Ponderació	Línia estratègica
ROTE (Return on Tangible Equity)	10 %	Generar una rendibilitat atractiva per als accionistes, mantenint la solidesa financera
REC (ràtio d'eficiència core)	15 %	Generar una rendibilitat atractiva per als accionistes, mantenint la solidesa financera
Variació d'actius problemàtics	5 %	Generar una rendibilitat atractiva per als accionistes, mantenint la solidesa financera
RAF (Risk Appetite Framework)	10 %	Generar una rendibilitat atractiva per als accionistes, mantenint la solidesa financera
Qualitat	5 %	Oferir la millor experiència al client
Conducta i compliment	5 %	Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat

- 50 % en funció de reptes individuals, amb un grau de consecució [60 % - 120 %], es distribueix globalment entre reptes vinculats als objectius estratègics. La valoració final pot oscil·lar +/-25 % per tal de recollir la valoració qualitativa i els reptes excepcionals que puguin sorgir durant l'any.

Tenint en compte l'objectiu d'equilibri raonable i prudent entre els components fixos i variables de remuneració, les quanties de remuneració fixa dels Consellers Executius són suficients i el percentatge de remuneració variable en forma de bonus sobre la remuneració fixa anual és reduït, ja que no supera el 40 %.

Component variable a llarg termini

La Junta General del 2019 va aprovar un Pla d'Incentius Anuals Condicionats vinculats al Pla Estratègic 2019-2021 per a un col·lectiu de noranta beneficiaris, que inclouen el Conseller Delegat, els membres de l'Alta Direcció i altres directius clau del Grup.

>> COMPONENT VARIABLE A LLARG TERMINI

Concepte objectivable	Línia estratègica
REC (ràtio d'eficiència core)	Generar una rendibilitat atractiva per als accionistes, mantenint la solidesa financera
ROTE (Return on Tangible Equity)	Generar una rendibilitat atractiva per als accionistes, mantenint la solidesa financera
IEX (índex d'experiència client)	Oferir la millor experiència al client
RAF (Risk Appetite Framework)	Generar una rendibilitat atractiva per als accionistes, mantenint la solidesa financera
TSR (Total Shareholder Return)	Generar una rendibilitat atractiva per als accionistes, mantenint la solidesa financera
IGR (índex global de reputació)	Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat

Aquest programa permet rebre, després d'un cert període, un nombre d'accions de CaixaBank, sempre que es compleixin els objectius estratègics i condicionat, entre altres aspectes, a l'evolució i el posicionament de certs paràmetres estratègics.



CaixaBank

Aportacions a sistemes d'estalvi a llarg termini

Aix² mateix, el Conseller Delegat t® pactades al seu contracte aportacions preþxades a sistemes de previsió i d'estalvi.

El 15 % de les aportacions pactades a plans de previsi· social complement¨ria tindr¨ la consideraci· d'import objectiu (i el 85 % restant, la consideraci· de component þx). Aquest import es determina seguint els mateixos principis que els establerts per a la remuneraci· variable en forma de boniþcaci·, nom®s t® en compte els par¨metres d'avaluaci· individuals i ®s objecte d'aportaci· a una p¸lissa de beneþcis discrecionals de pensió.

9.338

REMUNERACIÓ TOTAL DE L'ALTA DIRECCIÓ
(EX-CONSELLERS EXECUTIUS) EL 2020[1] (MILERS DE û) (C.1.14)

[1] Aquest import inclou la retribuci· þxa, en esp¨cie, les primes de l'asseguran-a de previsi· i els beneþcis discrecionals de pensi· i altres prestacions a llarg termini assignades als membres de l'Alta Direcci·. L'abril del 2020, es va informar el mercat de la ren¼ncia per part del Comit¨ de Direcci· a la seva retribuci· variable del 2020, tant pel que fa al Bonus anual com a la seva participaci· en el segon cicle del Pla d'Incentius anuals condicionats i vinculats al Pla Estratègic 2019-2021.

D'altra banda, aquest import no inclou la remuneraci· per la seva activitat de representaci· de l'Entitat en Consells d'Administraci· de societats cotitzades i d'altres amb representaci·, dins i fora del grup consolidable (1.166.000 û).

Pel que fa als acords entre la societat i els seus c¨rrecs d'administraci· i direcci· o empleats sobre indemnitzacions, cl¨usules de garantia o blindatge, vegeu Taula de Conciliació (C.1.39)

La Nostra Identitat
Model de negoci
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

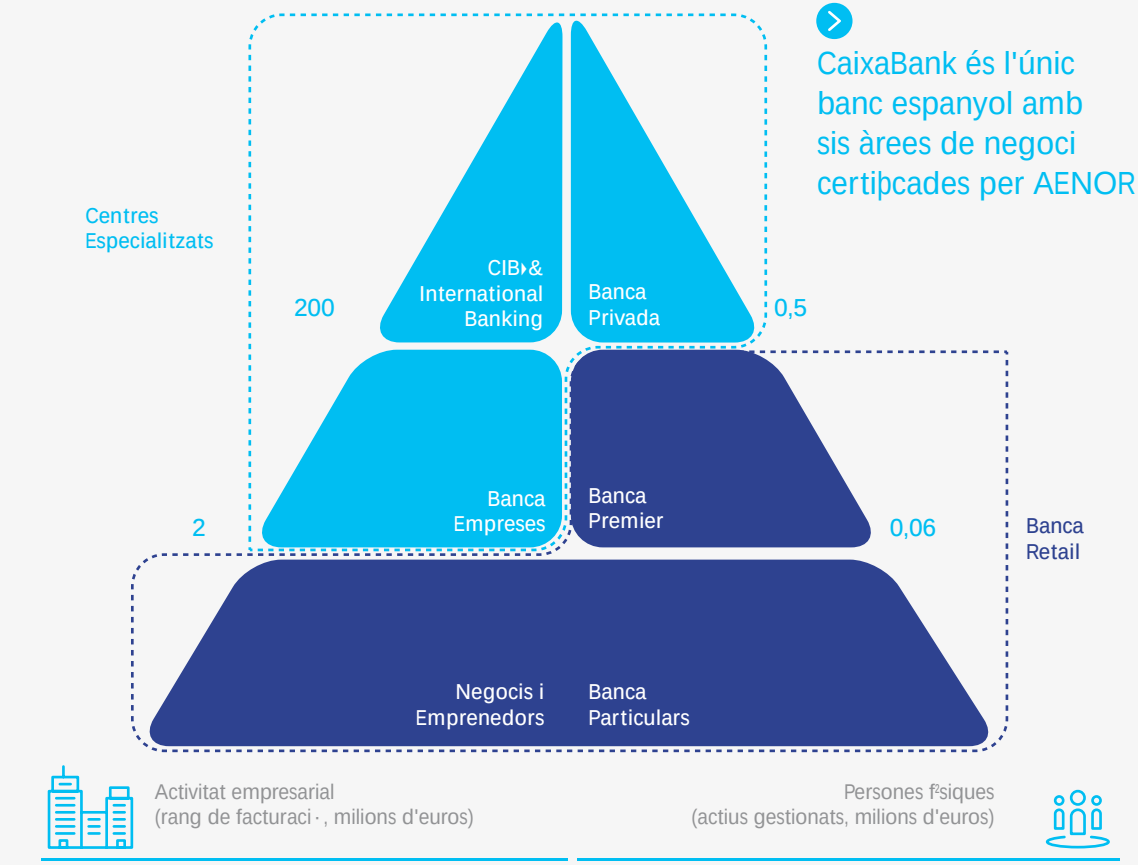
Model de negoci

CaixaBank t® un model de banca universal que cerca la millor experiència del client i s'hi adapta:

- Al perfil de cada client d'acord amb la nostra segmentació
- A les diverses maneres que tenen els clients de gestionar la mobilitat
- A la seva manera de relacionar-se amb les persones
- I a la seva manera d'utilitzar la tecnologia

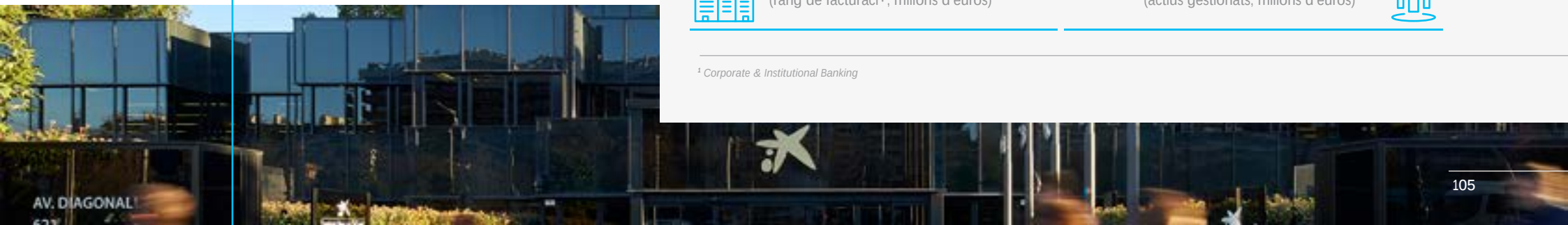
L'amplia gamma de productes i serveis financers i d'assegurances permeten cobrir totes les necessitats dels clients. L'agilitat i l'accessibilitat permeten fer-ho de manera que l'experiència individual de cada client sigui la millor en cada moment.

>> LA SEGMENTACIÓ ÉS CLAU PER COBRIR MILLOR LES NECESSITATS DEL CLIENT



CaixaBank és l'únic banc espanyol amb sis àrees de negoci certificades per AENOR

[1] *Corporate & Institutional Banking*



La Nostra Identitat
Model de negoci
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Banca Retail

La proposta de valor de Banca Retail s'adre-a a clients Particulars, Premier, Negocis i Emprenedors.

El 2020 s'ha continuat amb la consolidaci· de *Les 4 Experiències Vitals*, la transformació de la xarxa de distribuci· i l'impuls de nous models de relaci· amb el client.

Consolidaci· de les 4 experi¯ncies vitals orientades al client

Dia a Dia: posar fàcil al client la seva relaci· amb nosaltres; que operar amb CaixaBank resulti atractiu i interessant. Estar present de manera àgil i senzilla en qualsevol moment i lloc.

Dormir tranquil: cuidar el que ®s important per als nostres clients i ajudar-los a protegir-ho. Ser al seu costat sempre i aportar solucions que li donin seguretat.

Gaudir de la vida: fer realitat les il·lusions dels nostres clients i donar-los suport en els seus projectes actuals i futurs facilitant þnan-ament per poder fer-los realitat.

Pensar en el futur: ajudar els nostres clients a planiþcar el seu estalvi i afrontar el futur amb seguretat total.

Transformació de la xarxa

» 548 Stores

» 14 Premier

» 49 BusinessBank

» 2 All in One

Impuls de nous models de relació digital i remota amb el client

Proporcionant diverses eines d'Omniexperiència per fer més fàcil la relació del gestor i el client:

Cita pr¯via conþrmada per mantenir entrevistes amb els gestors.

1,1 M
Cites prèvies amb origen client agendadas

5,5 M
Clients únics que han utilitzat El meu gestor

Nova aplicació Meeter per evitar haver de fer cua quan es va a una oþcina.

1,5 M
Cites registrades a l'aplicació Meeter de 940.000 clients diferents

Potenciaci· del Mur en la nostra banca en línia com a mitjà de comunicaci· ¨gil i segur.

34%
Clients NOW que utilitzen el Mur

2,4 M
Clients únics Mur

15,8 M
Missatges al Mur

Noves facilitats per mantenir entrevistes sense necessitat de despla-ar-se a l'oþcina gr¨cies a la videotrucada.

48.000
cites per videotrucada



La Nostra Identitat
Model de negoci
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

>> BANCA PARTICULARS

Clients particulars amb una posició de fins a 60.000 euros

El 2020 s'ha llan-at Dia a Dia, que agrupa els serveis més habituals de banca de particulars (compte, targeta, transferències, rebuts, caixers, banca en línia, etc.) en un mateix paquetètot inclòsé. El client pot gaudir de manera il·limitada de tots els seus avantatges mentre compleixi les condicions requerides. Aquest paquet és gratuït per als clients vinculats.

També hem ampliat i consolidat la nostra oferta a través d'acords amb partners estratègics (Samsung, Arval, Securitas Direct, Yamaha, entre d'altres) treballant-hi conjuntament, col·laborant en el creixement del negoci i permetent-nos diversificar l'oferta. A més, amb l'objectiu de continuar facilitant finan-ament als nostres clients, aquest any hem incrementat el catàleg de productes que oferim a través de Wivai, hem potenciat la proposta de renting de vehicles i hem llan-at MyCard, que permet gestionar fàcilment totes les compres.

Un nou element en la nostra oferta comercial ha estat l'ampliació de la proposta de Protecció a través de nous llan-aments de productes, que desenvolupen i aprofundeixen l'oferta de MyBox. Ara, els clients de l'univers MyBox també poden contractar avantatges diferencials: MyBox Alarma, MyBox Protecció Sènior, MyBox Vida i MyBox Salut Sènior.

+507.000
pòlisses comercialitzades MyBox el 2020

- >> Solucions de Protecció completes i competitives
- >> Mateixa quota durant tres anys
- >> Tarifa plana mensual
- >> Cobertures exclusives

Indicadors principals

8,6 M
CLIENTS VINCULATS[1]
8,5 MM EL 2019

4,6 M
CLIENTS OMNICANAL (OFICINA, CAIXERS I DIGITAL)
4,8 M EL 2019

85,0 (escala 0-100)
ÍNDEX D'EXPERIÈNCIA
85,5 EL 2019

76,9%
CLIENTS AMB GESTOR ASSIGNAT
75,6% EL 2019

[1] Tots els segments.

Vegeu apartat COVID-19 amb el detall de totes les mesures impulsades de suport als clients i a la societat



La Nostra Identitat
Model de negoci
Línies Estrat¨giques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Veriþcaci· Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

>> BANCA PREMIER

Clients particulars amb una posició des de 60.000 a 500.000 euros

CaixaBank Banca Premier

Amb l'obertura de 6 noves oþcines Store Premier, el 2020 s'ha coninuat consolidant la proposta de valor, i s'ha arribat a un total de 14 a tot el territori.

Destaca el llan-ament de les noves carteres Smart Allocation, una nova soluci· de gesti· discrecional que ofereix una gesti· din¨mica amb m®s control de la volatilitat a trav®s d'un model quantitatiu que identiþca diversos escenaris de mercat per ajustar el nivell de risc de la cartera i en modiþca el pes en renda variable dins de cada perþl.

A més, CaixaBank ha obert Ocean, la plataforma digital de gestió de fons de terceres gestores, a tots els seus clients. S'hi permeten aportacions des de 600 euros.

El 2020 s'han ofert diversos webinars espec²þcs per al segment, sobre diverses tem¨ti-ques (directrius d'inversi·, preparar la jubilaci· o planiþcaci· þnancera, entre d'altres).

Indicadors principals

87,1 (escala 0-100)
ÍNDEX D'EXPERIÈNCIA
85,7 EL 2019

2.591
GESTORS ESPECIALITZATS

853.312
CLIENTS ASSESSORATS
840.285 EL 2019

+25.000
VIDEOTRUCADES EFECTUADES



La Nostra Identitat
Model de negoci
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

NEGOCIS I EMPRENEDORS

Clients autònoms, professionals, comerços i microempreses amb facturació fins a 2 milions d'euros

Inclou la gestió integral tant dels negocis i les microempreses com dels seus clients, i integra totes les solucions que aquests necessiten per al dia a dia, el finançament del seu negoci, la protecció i seguretat, i el seu futur

CaixaBank Negocios

CaixaBank s'ha consolidat com l'Entitat de referència per als Negocis i Emprenedors presentant un model d'atenció exclusiu.

S'ha continuat consolidant la xarxa de gestors especialistes (2.434 el 2020) i la xarxa d'oficines Business, fins a arribar a les 49 oficines el 2020.

La proposta de valor s'ha anat enriquint amb productes de protecció exclusius per als clients de Negocis, com MyBox Negoci i MyBox Vida Negocis. També s'ha consolidat l'aplicació Social Commerce, que permet donar solucions de pagament i comercialització de productes a través de xarxes socials a comerços que no tenen web ni botiga virtual i només operen de manera presencial.

S'ha llançat el nou NOW Negocis i Empreses, la banca digital exclusiva per a aquests clients. I s'ha implementat la signatura amb certificat digital per a negocis i emprenedors.

Indicadors principals

85,1 (escala 0-100)
ÍNDEX D'EXPERIÈNCIA
85,1 EL 2019

33,2%
PENETRACIÓ MICROEMPRESES[1]
31,6% EL 2019

33,1%
PENETRACIÓ AUTÒNOMS[1]
33,4% EL 2019

24,2%
QUOTA DE COMERÇOS AMB FACTURACIÓ <1M€
24,1% EL 2019

[1] A novembre de 2020.

RESPOSTA A L'EMERGÈNCIA PER LA COVID-19

+4.600 M€
concedits en préstecs ICO en 154.000 operacions

Hem adaptat les condicions de prestació del servei TPV2 a les circumstàncies personals de cadascun dels clients.

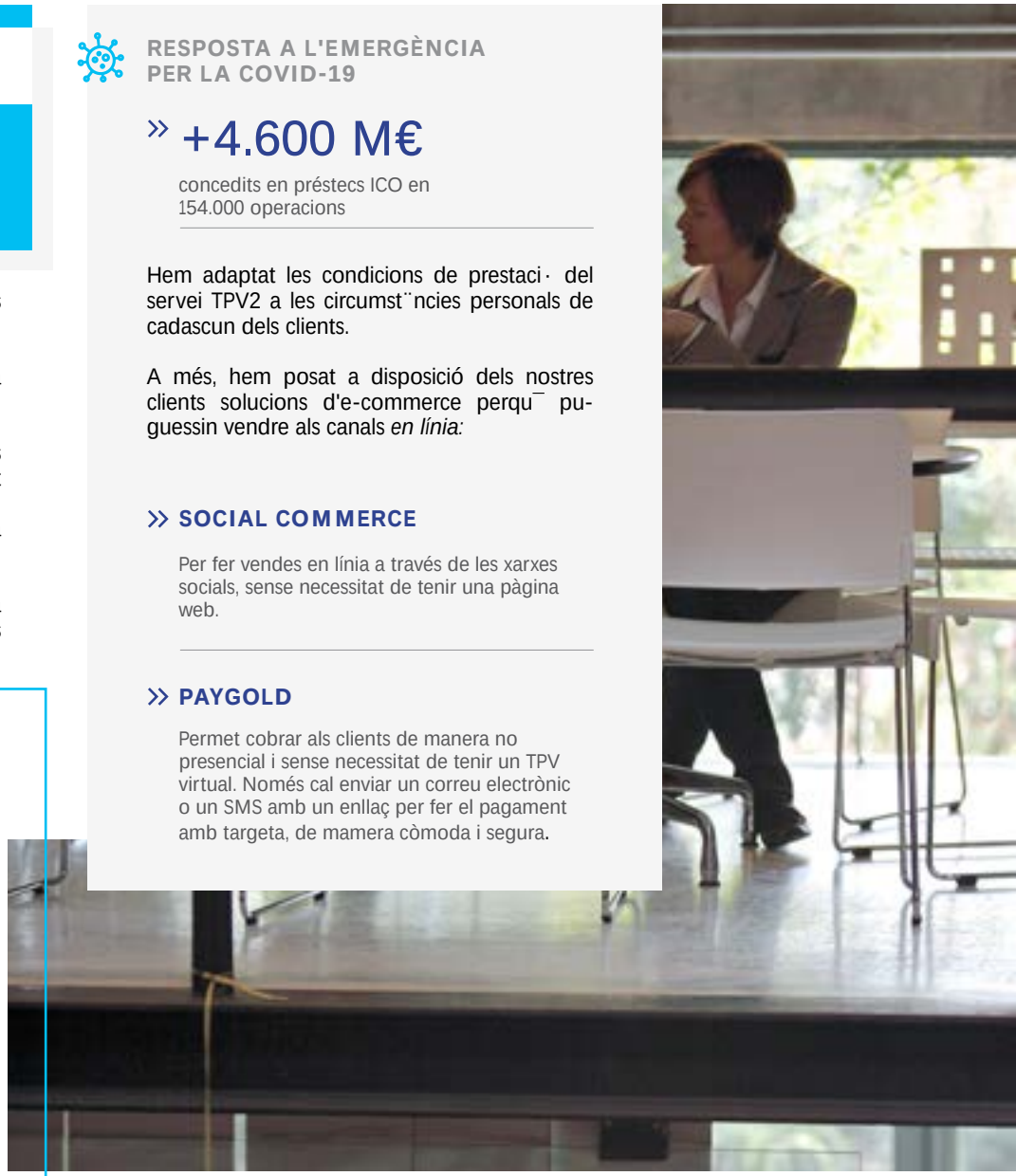
A més, hem posat a disposició dels nostres clients solucions d'e-commerce perquè puguessin vendre als canals *en línia:*

SOCIAL COMMERCE

Per fer vendes en línia a través de les xarxes socials, sense necessitat de tenir una pàgina web.

PAYGOLD

Permet cobrar als clients de manera no presencial i sense necessitat de tenir un TPV virtual. Només cal enviar un correu electrònic o un SMS amb un enllaç per fer el pagament amb targeta, de mamera còmoda i segura.



La Nostra Identitat
Model de negoci
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Banca Privada

Clients particulars amb una posició de més de 500.000 euros

CaixaBank Banca Privada

Banca Privada disposa d'equips especialitzats i de més de sis-cents professionals acreditats amb una experiència mitjana de quinze anys treballant juntament amb la xarxa d'oficines per oferir el millor servei.

Banca Privada té 68 centres exclusius que li permeten assegurar que els clients sempre reben un tracte proper. S'ofereixen als clients diferents models de servei, des de l'assessorament tradicional a l'assessorament independent, així com serveis de broker.

A més, a través del Projecte de valor social es proporcionen solucions en els àmbits de la filantropia i la inversió socialment responsable (ISR).

Indicadors principals

87,6 (escala 0-100)
ÍNDEX D'EXPERIÈNCIA
87,6 EL 2019

93%
DE CLIENTS ASSESSORATS
94% EL 2019

80.834 M€
EN RECURSOS I VALORS GESTIONATS
+4.564 M€, +6% RESPECTE A 2019

100%
GESTORS AMB L'ACREDITACIÓ DE LA CNMV EN ASSESSORAMENT FINANCER

Fites de 2020

Consolidació de la base de clients i increment del negoci de Banca Privada. Impuls de l'**assessorament com a mesura de creixement**, gràcies a la consolidació del nostre model d'assessorament per objectius TIME.

Consolidació de **CaixaBank Wealth**: la primera unitat d'assessorament independent integrada en una entitat bancària a Espanya.

10.798 M€
+6.031 M€ RESPECTE A 2019

Impuls del model de **gestió discrecional**, que completa l'àmplia gamma existent amb el llan-ament de les noves **carteres Smart Allocation**, que utilitzen un model quantitatiu que identifica diversos escenaris de mercat per ajustar el nivell de risc de la cartera. S'adrecen a clients que volen ser al mercat amb més probabilitats d'evitar escenaris extrems.

14.094 M€
en gestió discrecional de carteres
+8,6% RESPECTE A 2019

Líders en el mercat de gestió discrecional a Espanya

Ocean, la primera plataforma en línia de fons de terceres gestores amb informació i condicions personalitzades en funció del perfil del client. A Ocean, el client visualitza el detall del servei en funció del seu perfil (tarifes, oferta de fons, servei de custòdia). Accés a prop de 2.000 fons de més de 140 gestores.

28.639 operacions
a la plataforma Ocean
PER MÉS DE 1.100 M€

Especialització: propostes de valor específiques i equip dedicat a col·lectius que, per la seva naturalesa, comparteixen necessitats i objectius a l'hora de gestionar el seu patrimoni (entitats no lucratives, institucions religioses i esportistes professionals). L'anàlisi de segmentació de clients i la seva heterogeneïtat a la Banca Privada impulsa l'especialització dels gestors.

Tenim l'**oferta d'inversions alternatives** més àmplia del mercat espanyol, tant en saldos com en opcions. Durant el 2020 s'han distribuït fons de Buy Out, Venture Capital, Deute, Infraestructures, Renovables, Economia Circular i Real Estate.

La Nostra Identitat
Model de negoci
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Inversió Socialment Responsable i filantropia

Fons d'Inversió ISR

Increment d'un 176% dels saldos mitjans dels nostres clients de Banca Privada en aquest tipus de productes. A més, s'han comercialitzat dos vehicles de capital de risc d'impacte.

Donacions

1,2 Mû de recaptació per a diverses causes socials, principalment la campanya #Capllar-sensealiments, entre els clients de Banca Privada durant el 2020 (+10% respecte a 2019).

3a Edició dels Premis Solidaris Banca Privada

Els premis reconeixen la contribució dels nostres clients a projectes d'interès general en dues categories: millor projecte i millor trajectòria. En la tercera edició, 88 candidatures han comptat amb diferents àmbits de filantropia.

Formació i Divulgació

S'han dut a terme 12 jornades amb clients.

3r Informe Anual Projecte de Valor Social

Una publicació que fa balanç públic del nostre servei en què, a més, participen especialistes de referència per aprofundir en el coneixement de la Filantropia i la Inversió Sostenible a Espanya.



La Nostra Identitat
Model de negoci
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Banca d'Empreses

Clients empreses entre 2 i 200 Mû de facturació

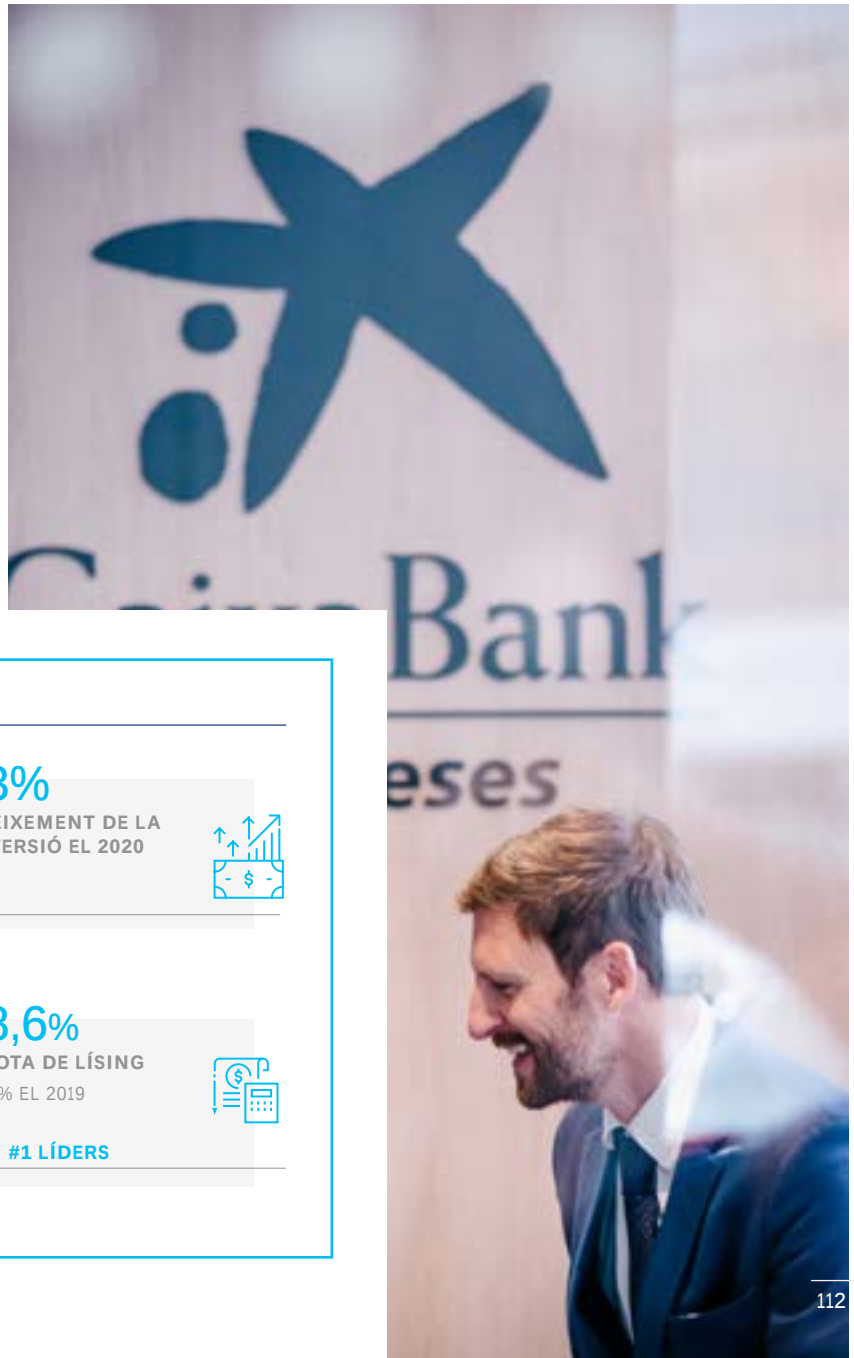
CaixaBank Empresas

CaixaBank Empreses s'ha consolidat com l'entitat de referència per a les companyies espanyoles.

Certificada per AENOR en l'Assessorament a Empreses i en Comerç Exterior i Tresoreria, incorpora una proposta de valor que ofereix solucions innovadores i una atenció especialitzada a través dels seus 125 centres distribuïts per tot el territori espanyol, en què es presta assessorament avançat per videoconferència o el Mur d'Empreses.

Banca empreses presenta un model d'atenció exclusiu en què un equip de professionals donen resposta a les necessitats de cada empresa.

L'Entitat vol continuar incrementant la relació amb els seus clients, així com ampliar la base de clients empresa per continuar impulsant el crèdit amb el millor servei.



Indicadors principals

87,2
ÍNDEX D'EXPERIÈNCIA
86,6 EL 2019

47.651
D'INVERSIÓ

13%
CREIXEMENT DE LA INVERSIÓ EL 2020

16,5%
QUOTA DE CRÈDITS A EMPRESES[1]
+1,1 P. EL 2020

29,3% REBUTS
33,1% EMESOS
QUOTA D'AVALS INTERNACIONALS
★ #1 LÍDERS

18,6%
QUOTA DE LÍSING
14,7% EL 2019
★ #1 LÍDERS

[1] A novembre de 2020.

La Nostra Identitat
Model de negoci
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Fites de 2020

- Nou CaixaBank NOW Empreses, amb noves funcionalitats de serveis digitals.
- Nou model d'atenció 2.0, que potencia els canals digitals
- Impuls de la signatura digital per a empreses

Hotels & Tourism

Hem acompanyat el sector del turisme en unes circumstàncies molt complexes i també ho continuarem fent per donar suport a la seva recuperació. Així mateix, hem rebut el **reconeixement per part de l'OMT**[1] per les iniciatives que han contribuït a mitigar l'impacte de la Covid-19 al sector.

Real State & Homes

Malgrat les circumstàncies, hem continuat liderant tant les empreses del sector de la promoció immobiliària com els compradors dels habitatges.

Finançaments estructurats

Rècord d'operacions de Finançaments Estructurats al sector d'Empreses a Espanya signades per CaixaBank. Més de 270 operacions signades, amb una sòlida consolidació del negoci de Real Estate Comercial, continuant un any més com a entitat de referència en el mercat.

RESPOSTA A L'EMERGÈNCIA DE COVID-19

» **+1.000 M€**
signats en moratòries i ajudes per a les empreses més afectades per la Covid-19

» **+7.500 M€**
concedits en préstecs ICO

S'ha impulsat la col·laboració amb els programes de la Fundació "la Caixa" com a part de la responsabilitat corporativa de les empreses.

GAVI
Programa per a la vacunació infantil
+2.000 empreses ja participen en el programa

INCORPORA
Llocs de treball per a persones en situació de vulnerabilitat
+300 insercions



[1] Organització Mundial del Turisme.

3 8 11

La Nostra Identitat
Model de negoci
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

CIB & International Banking

Clients corporacions amb una facturació superior a 200 Mû, institucions i clients internacionals

CaixaBank Corporate & Institutional Banking · CaixaBank International Banking

CIB & International Banking integra tres ¨rees de negoci, Banca Corporativa, Banca Internacional i Banca Institucional, i diverses ¨rees de producte que presten serveis als clients, com Capital Markets, Tresoreria, Project Finance, Asset Finance i M&A.

Banca Corporativa desenvolupa i gestiona la relaci· amb els clients corporatius nacionals i internacionals amb l'objectiu de convertir-se en la seva entitat þnancera de refer¯ncia. T® una estructura de cobertura sectorial de clients (Energia & TMT[1], Construcci· i Infraestructures i Real Estate, Ind¼stries i FIG[2]) i una oferta diferenciadora de productes de þnan-ament estructurat, Working Capital, Trade Finance, Mercat de Capitals i Assessorament. Addicionalment, desenvolupa l'activitat amb entitats multilaterals internacionals i dom¯stiques (el Grup BEI[3], l'IFC[4] i l'ICO[5]).

Banca Internacional ofereix suport als clients de la xarxa d'oþcines, de CIB i Banca d'Empreses que operen a l'exterior, aix² com a large corporates locals, a trav®s dels seus 27 punts de pres¯ncia internacional i 166 professionals.

Banca Institucional presta servei a les institucions del sector p¼blic i privat, a trav®s d'una proposta de valor que combina alta especialitzaci·, proximitat amb els clients i un conjunt integral de serveis i solucions þnanceres adaptades a les seves necessitats.

Presència internacional

18 oficines de representació

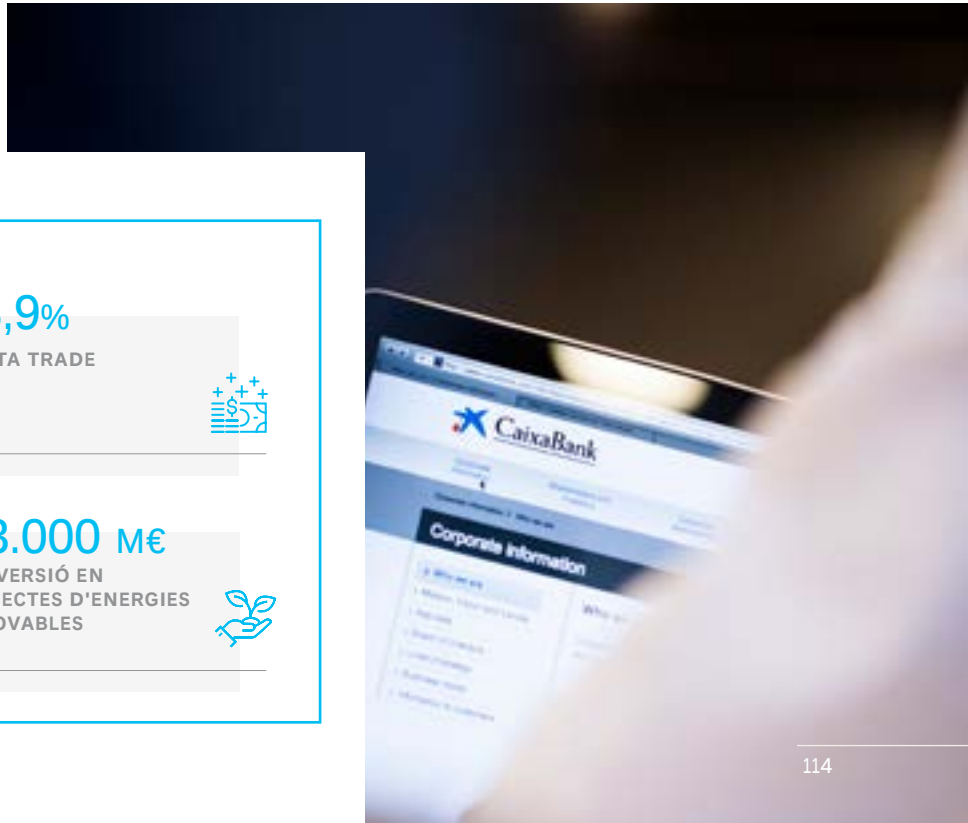
Mil¨, Pequ²n, Xangai, Dubayy, Nova Delhi, Istanbul, El Caire, Singapur, Santiago de Xile, Bogot¨, Nova York, S«o Paulo, Johannesburg, Hong Kong, Lima, Alger, Sidney i Toronto.

5 Sucursals internacionals (set oficines)

Vars¸via
Marroc amb 3 oþcines: Casablanca, T¨nger, Agadir
Londres
Frankfurt
París

2 Spanish Desk

Ciutat de M¯xic
Viena



Indicadors principals

1
CENTRE CORPORATE BANKING

1.597
ACORDS AMB BANCS CORRESPONSALS

28,9%
QUOTA TRADE

14
CENTRES INSTITUTIONAL BANKING

50.479 M€
D'INVERSIÓ
+32 % RESPECTE DEL 2019

+3.000 M€
D'INVERSIÓ EN PROJECTES D'ENERGIES RENOVABLES

[1] Technology, Media and Telecom [2] Financial Insitutions Group [3] Banc Europeu d'Inversions [4] International Finance Corporation [5] Institut Oþcial de Cr¯dit

La Nostra Identitat
Model de negoci
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Fites de 2020

- Creixement del 42,3% del volum de negoci de les sucursals internacionals.
- Impuls en la inversió creditícia als països que cobreix la xarxa d'Oficines de Representació. S'han formalitzat un total de 2.889 Mû.
- Premi IFC (Grup Banc Mundial) com a *Best Confirming Bank* a nivell mundial, en el marc del Programa de Finan-ament per al Comer- Exterior (GTFP).
- Jornades de Portes a l'Exterior, en 10 països i 234 entrevistes amb 112 clients. Addicionalment, s'han efectuat sessions per via telemàtica amb 96 clients.

RESPOSTA A L'EMERGÈNCIA DE COVID-19

- Emissió de 200.000 targetes socials per a la gestió de beques de menjador donant suport a les administracions públiques.
- Concessió de 21,4 Mû en préstecs a entitats del tercer sector.
- Formalització d'operacions de liquiditat per un volum superior a 4.000 Mû en què es dona suport als nostres clients i es contribueix a la seva viabilitat a llarg termini.

Nous productes i serveis llan-ats el 2020

LLANÇAMENT DE CAIXABANK FX NOW[1]

La plataforma que permet als clients gestionar les seves operacions de divises amb més agilitat, en temps real i de manera segura.

CREACIÓ EQUIP STRUCTURED TRADE FINANCE

Dedicat a crear i formalitzar operacions nacionals i internacionals amb cobertura d'*Export Credit Agencies*.

CREACIÓ DE L'EQUIP DE SUSTAINABLE FINANCE

Per donar suport als clients en operacions que compleixin criteris d'Inversió Socialment Responsable.

DESENVOLUPAMENT DE PRODUCTES DE CIRCULANT I COMERÇ EXTERIOR

de la cartera per a BANK-to-BANK.

FACTORING FCI/CESCE

a les sucursals internacionals.

SIGNATURA DIGITAL DE DERIVATS



[1] https://www.youtube.com/watch?v=2qu_XS8TSZc&feature=emb_title

CaixaBank

La Nostra Identitat
Model de negoci
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

BPI

El BPI és una institució financera centrada en banca comercial a Portugal, on és la cinquena institució financera més important en termes d'actius, amb quotes per damunt del 10% en crèdits i dipòsits.

El negoci del BPI s'organitza a Banca de Particulars, Negocis, Premier i InTouch i Private Banking, Banca d'Empreses i Institucions i Corporate and Investment Banking. El BPI ofereix una gamma completa de productes i serveis financers, ajustada a les necessitats específiques de cada segment, a través d'una xarxa de distribució especialitzada, omnicanal i totalment integrada.

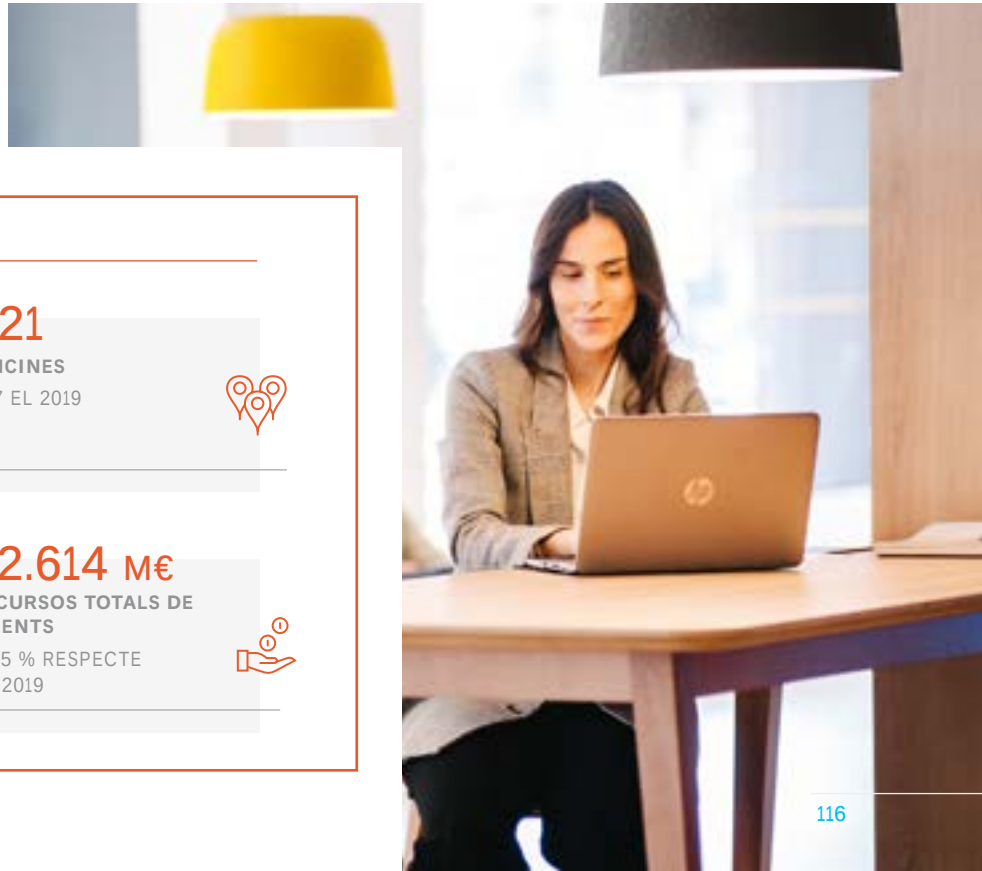
L'oferta de productes del BPI es complementa amb solucions d'inversió i estalvi de l'àrea de Gestió d'Actius i Assegurances de CaixaBank i amb la distribució d'assegurances de no vida d'Allianz Portugal i d'assegurances de crèdit de Cosec. El 2020, BPI va passar a comercialitzar assegurances de vida i risc de BPI Vida i Pensoes, després de finalitzar l'acord de distribució d'aquestes assegurances amb Allianz Portugal.

Prioritats estratègiques

- Creixement sostenible en rendibilitat
- Millorar l'eficiència operativa i organitzativa
- Accelerar la transformació de l'experiència del client
- Consolidar la reputació del banc basada en la qualitat del servei al client i a la societat
- Desenvolupar els recursos humans del banc

>> Reconeixements

- Banco do Ano en Portugal
- Millor Gran Banc a Portugal
- Marca d'Excel·lència



Indicadors principals

1,9 M
DE CLIENTS
1,9 M EL 2019

4.622
EMPLEATS
4.840 EL 2019

421
OFICINES
477 EL 2019

37.564 M€
D'ACTIU TOTAL
31.444 MÛ EL 2019

25.647 M€
CRÈDIT BRUT A LA CLIENTELA
+5,5 % RESPECTE AL 2019

32.614 M€
RECURSOS TOTALS DE CLIENTS
+9,5 % RESPECTE AL 2019

La Nostra Identitat
Model de negoci
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Fites de 2020

- 1r Banc a obtenir la marca ***COVID safe*** a Portugal, Grande Prémio APCE-COVID per a comunicació interna i distinció als ***Global Finance Awards*** com a ***Crisis Leadership***
- Consolidació del BPI com la *Private Banking* més important que opera a Portugal.
- Impuls de la digitalització i millora de l'experiència del client en els canals digitals:
  - > Noves solucions de venda digital (assegurances) i augment d'operacions disponibles.
  - > Innovador sistema de signatures digitals.
  - > Internet i Mobile Banking: #2 en penetració en particulars i #1 en quota d'empreses
- Creació del Centre de Competències de Robotització per contribuir a l'augment de l'eficiència i estalvis de costos.
- 1r Banc a Portugal a aconseguir la certificació CMMI L3.

Millor Private Bank a Portugal

Best Private Bank for Portfolio Management Technology in Europe

Best Digital Leader

RESPOSTA A L'EMERGÈNCIA DE COVID-19

- 100% dels centres d'empreses en funcionament i més del 86% de les oficines *retail* i centres premier.
- Implementació de mesures de suport a particulars i empreses.
- Simplificació de processos que han permès millorar l'experiència del client i adaptació al teletreball.
- La Fundació "la Caixa", en associació amb el BPI, ha mantingut tots els programes previstos per a 2020. A més, han desenvolupat iniciatives específiques per als col·lectius més vulnerables que la pandèmia ha afectat.

Nous productes i serveis llan-ats el 2020

IN-TOUCH

Els clients particulars tenen un gestor assignat amb qui es poden comunicar per telèfon o per xat a través de BPI App o BPI Net i fer operacions a distància, des de qualsevol lloc i en horari estès.

FAMILY EXPERIĆNCIAS

Plataforma que permet als clients amb comptes Valor i BPI Net obtenir descomptes en més de 200 marques de moda i viatges, entre d'altres.

MY PLANNING

Servei de planificació financera a BPI Net i BPI App per a clients de Banca Premier.

CRÈDIT PERSONAL

Noves finalitats: obres, automòbil, energies renovables i salut.

BPI DRIVE

Permet als concessionaris de cotxes i els clients finan-ar l'automòbil en un ambient totalment digital, més segur i innovador.

LINHA BPI / FEI AGRICULTURA

Al mar- de 2020, el BPI va signar un acord amb el Fons Europeu d'Inversions (FEI) per posar a disposició dels clients la Línia Agrícola del BPI/FEI, per un import de 95 Mû. El seu objectiu és donar suport a projectes d'inversió a l'agricultura i l'agroindústria, en condicions més avantatjoses.

LINHA BPI – ROTA EN2

El BPI i l'Associa-«o dos Municípios da Rota da Estrada Nacional 2 van signar un protocol de finan-ament en condicions especials per promoure aquesta ruta turística. El BPI ofereix una línia de 100 Mû per donar suport a les empreses que formen part de la Xarxa d'Agents EN2.



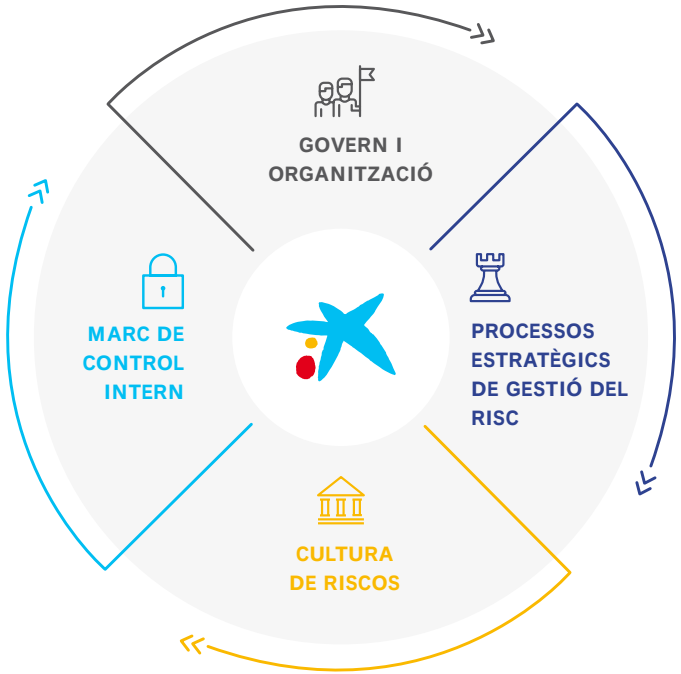
La Nostra Identitat
Gestió del risc
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Gestió del risc

CaixaBank té com a objectiu mantenir un perfil de risc mitjà baix, una adequació de capital còmoda i mètriques sobrades de liquiditat, en consonància amb el seu model de negoci i l'apetit al risc que defineix el Consell d'Administració.

Els sistemes de gestió de riscos implementats són adequats en relació amb el perfil de risc i l'apetit al risc aprovat i consten dels elements següents:

ELEMENTS CENTRALS DEL MARC DE GESTIÓ DEL RISC DEL GRUP



GOVERN I ORGANITZACIÓ

Es desenvolupa a través de polítiques, normes i procediments interns que asseguren la tutela adequada per part dels òrgans de govern i els comitès directius, així com mitjan-ant l'especialització de l'equip humà.

CULTURA DE RISCOS

La cultura de riscos s'articula a través de la formació, la comunicació i l'avaluació i retribució de l'acompliment dels empleats, entre d'altres.

PROCESSOS ESTRATÈGICS DE GESTIÓ DEL RISC

Identificació i avaluació de riscos. ***Risk Assessment:*** exercici semestral d'autoavaluació del perfil de risc del Grup. Incorpora un procés d'identificació d'esdeveniments estratègics que afecten un o més riscos que, pel seu potencial d'impacte a mitjà o llarg termini, convé monitorar de manera específica.

Taxonomia i definició de riscos. Catàleg de riscos: relació i descripció dels riscos materials identificats durant el procés de *Risk Assessment* amb revisió anual. Facilita el seguiment i *reporting*, interns i externs, dels riscos.

Marc d'Apetit al Risc (RAF): eina integral i prospectiva, amb la qual el Consell d'Administració determina la tipologia i els llindars de risc que està disposat a acceptar per a la consecució dels objectius estratègics del Grup en relació amb els riscos del catàleg.

MARC DE CONTROL INTERN

Estructura sobre la base del model de les tres línies de defensa, que proporciona un grau de seguretat raonable en la consecució dels objectius del Grup.

A la Nota 3 dels Comptes Anuals Consolidats de l'exercici 2020 es detalla informació addicional sobre la gestió del risc i el model de control intern del Grup.

La Nostra Identitat
Gestió del risc
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

A continuació es presenten, per als diversos riscos identificats al Catàleg Corporatiu de Riscos, els aspectes més destacables respecte a la seva gestió i actuacions en l'exercici 2020:

>> RISCOS DEL MODEL DE NEGOCI

Rendibilitat de negoci

DEFINICIÓ

Obtenció de resultats inferiors a les expectatives del mercat o als objectius del Grup que impedeixin, en darrera instància, assolir un grau de rendibilitat sostenible superior al cost de capital.

GESTIÓ DEL RISC

La gestió d'aquest risc se suporta en el procés estratègic de planificació financera, el qual està subjecte a un monitoratge continuat per avaluar el compliment tant en termes d'estratègia com de pressupost. Després de quantificar les desviacions i identificar-ne la causa, s'eleven les conclusions als òrgans de gestió i de govern per avaluar la conveniència d'ajustos que garanteixin el compliment dels objectius interns.

PRINCIPALS FITES DE 2020

El 2020, la rendibilitat mesurada com a ROTE s'ha situat per sota del cost de capital en el context de crisi econòmica global que ha provocat la pandèmia.

Tanmateix, en aquest entorn, i malgrat la persistència de tipus en nivells mínims, els ingressos core resisteixen i es mantenen pràcticament al mateix nivell que el 2019. Es continua posant el focus en el negoci d'assegurances i de gestió d'actius, en segments de negoci menys sensibles al tipus d'interès i en l'adaptació de la gestió del passiu i la liquiditat dels clients. Així mateix, s'han reduït significativament les despeses d'explotació recurrents. Tot això implica que el marge i la ràtio d'eficiència core han millorat. A més, el Grup ha constituït un fons genèric de 1.252 Mû per al deteriorament futur de la cartera creditícia.

Recursos propis / solvència

Restricció de la capacitat del Grup CaixaBank per adaptar el seu volum de recursos propis a les exigències normatives o a la modificació del seu perfil de Risc.

Aquest any, la gestió del capital s'ha vist afectada per l'expansió de la pandèmia de COVID-19. Per aquest motiu, el Consell d'Administració, a la sessió del dia 26 de mar- de 2020, va acordar una sèrie de mesures amb l'objectiu d'acomodar la posició del banc al nou entorn esdevingut per l'expansió de la COVID-19 i les mesures que van adoptar les autoritats (vegeu la informació privilegiada en data 26/03/2020).

Després de considerar nous aspectes regulatoris i supervisors, entre els quals hi ha l'impacte de les normes que estableix la Directiva sobre Requeriments de Capital V (CRD V) pel que fa a la composició dels Requeriments de Pilar 2 (P2R), es va decidir reduir a l'11,5% l'objectiu de la ràtio de solvència CET1 establerta en el Pla Estratègic 2019-2021 per al desembre de 2021, i es va deixar sense efecte l'objectiu d'una ràtio CET1 del 12% més un marge addicional (bufer) de l'1% que estava destinat a absorbir l'impacte de la implementació dels desplegaments de Basilea (Basilea IV) i altres impactes regulatoris.

El CET1 és del 13,6%; es compleixen amb comoditat els requeriments mínims i el bufer MDA (Maximum Distributable Amount) se situa en 7.985 Mû. El Tier 1 s'ha refor-at amb una emissió de 750 Mû.

Durant el 2020 s'ha dut a terme una gestió activa per complir amb els requeriments MREL (Minimum Required Eligible Liabilities): s'han efectuat una emissió de bo verd per un import 1.000 Mû de deute sènior no preferent (SNP) i dues emissions de deute sènior preferent (SP) per 1.000 Mû cadascuna, una de les quals és un bo social.

La Nostra Identitat
Gestió del risc
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

>> RISCOS DEL MODEL DE NEGOCI

Liquiditat i finançament

DEFINICIÓ

Dèficit d'actius líquids, o limitació en la capacitat d'accés al finançament del mercat, per satisfer els venciments contractuals dels passius, els requeriments regulatoris o les necessitats d'inversió del Grup.

GESTIÓ DEL RISC

La seva gestió es basa en un sistema descentralitzat, amb segregació de funcions, que persegueix el manteniment d'un nivell eficient de fons líquids; la gestió activa de la liquiditat, i la sostenibilitat i l'estabilitat de les fonts de finançament tant en normalitat com en estrès.

PRINCIPALS FITES DE 2020

La generació i l'aportació de col·laterals a la política del BCE, l'aportació neta de liquiditat pel gap comercial, així com les emissions efectuades que superen els venciments de l'any, han situat els actius líquids totals en 114.451 M€, la LCR (liquidity coverage ratio, mitjana de 12 mesos) al 248% i, el NSFR (calculat segons el Reglament (UE) 2019/876), al 145%.

El finançament institucional puja a 35.010 M€, l'evolució del qual destaca el 2020 per l'èxit en l'accés als mercats amb diversos instruments de deute.



La Nostra Identitat
Gestió del risc
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

>> RISCOS ASSOCIATS A L'ACTIVITAT FINANCERA

Crèdit

DEFINICIÓ

Pèrdua de valor dels actius del Grup CaixaBank davant un client o contrapartida, pel deteriorament de la capacitat d'aquest client o contrapartida per fer front als seus compromisos amb el Grup.

GESTIÓ DEL RISC

Correspon al risc més significatiu del balanç del Grup i es deriva de l'activitat bancària i asseguradora, de l'operativa de tresoreria i de la cartera de participades, i el seu cicle de gestió comprèn tota la vida de les operacions. Els principis i les polítiques que sustenten la gestió del risc de crèdit són:

- Una política de concessió prudent, que es fonamenta en: (i) la relació adequada entre els ingressos i les càrregues que assumeixen els consumidors; (ii) la verificació documental de la informació facilitada pel prestatari i la seva solvència, i (iii) la informació precontractual i els protocols d'informació adequats a les circumstàncies i les característiques personals de cada client/operació.
- Un seguiment de la qualitat dels actius durant el seu cicle de vida basat en la gestió preventiva i el reconeixement primerenc del deteriorament.
- Valoracions actualitzades i precises del deteriorament en cada moment i gestió diligent de la morositat i les recuperacions.

PRINCIPALS FITES DE 2020

La situació derivada de la COVID-19 ha implicat la necessitat d'emprendre determinades accions per acompanyar els clients del Grup CaixaBank en un context de forta caiguda de la demanda i de l'activitat. Les conseqüències de la pandèmia han marcat les fites principals en la gestió del risc de crèdit, les més rellevants de les quals són:

i. Per a les Persones Físiques que han tingut un impacte més important a causa dels efectes de la COVID-19 s'ha habilitat la possibilitat d'acollir-se a una suspensió de l'obligació de pagament a través de la concessió d'una moratòria, amb diverses característiques segons la tipologia de risc financer: hipotecari o no hipotecari. Les condicions per accedir a aquestes moratòries es van reglar segons el que disposen els RDL 8/2020 i 11/2020, juntament amb l'Acord Sectorial de la CECA.

ii. A Empreses, cal destacar l'aprovació d'una Línia d'Avals de l'Estat de fins a 100.000 milions d'euros del Ministeri d'Afers Econòmics i Transformació Digital per facilitar el manteniment de l'ocupació i pal·liar els efectes econòmics de la crisi sanitària, la gestió de la qual es va encomanar a l'Institut de Crèdit Oficial (ICO).

Els avals tenen com a objectiu facilitar l'accés al crèdit i la liquiditat a empreses i autònoms per afrontar l'impacte econòmic i social de la COVID-19. Posteriorment, el RDL 25/2020, a l'article 1, va aprovar una Línia d'Avals de 40.000 milions d'euros, amb la finalitat d'avalar el finançament concedit a empreses i autònoms per fer-se càrrec, principalment, de les necessitats financeres derivades de la realització de noves inversions.

Addicionalment, durant tot el 2020, s'han continuat impulsant els processos de seguiment i control, i s'ha continuat amb el camí d'efectivitat dels processos de recuperació.

Per tot el que s'acaba d'esmentar, la ràtio de mora s'ha mantingut estable durant el 2020, i s'ha situat en el 3,3% al tancament de 2020 (davant del 3,6% a 31 de desembre de 2019).

Deteriorament d'altres actius

Reducció del valor en llibres de les participacions accionarials i dels actius no financers (materials, immaterials, per impostos i altres actius) del Grup CaixaBank.

Gestió basada en el monitoratge dels processos d'avaluació de les proves de deteriorament i sanejament d'actius, així com del compliment de les polítiques d'optimització de les participacions accionarials i immobiliàries dins dels objectius estratègics.

La Nostra Identitat
Gestió del risc
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

>> RISCOS ASSOCIATS A L'ACTIVITAT FINANCERA

	DEFINICIÓ	GESTIÓ DEL RISC	PRINCIPALS FITES DE 2020
Actuarial	Risc de pèrdua o modificació adversa del valor dels compromisos contrets per contractes d'assegurança o pensions amb clients o empleats arran de la divergència entre l'estimació per a les variables actuarials utilitzades en la tarificació i reserves i l'evolució real d'aquestes.	La gestió d'aquest risc busca mantenir la capacitat de pagament dels compromisos amb els assegurats, optimitzar el marge tècnic i preservar el valor econòmic del balanç dins dels límits establerts en el marc d'apetit al risc.	
Estructural de tipus	Efecte negatiu sobre el valor econòmic de les masses del balanç o sobre el marge financer a causa de canvis en l'estructura temporal dels tipus d'interès i la seva afectació als instruments de l'actiu, passiu i fora de balanç del Grup no registrats en la cartera de negociació.	La gestió se centra a optimitzar el marge financer i preservar el valor econòmic del balanç dins els límits establerts en el marc d'apetit al risc. Es fa una gestió activa contractant als mercats financers operacions de cobertura addicionals a les cobertures naturals generades en el balanç propi derivades de les operacions d'actiu i de passiu amb els clients.	L'any 2020, CaixaBank manté el seu posicionament de balanç a pujades de tipus. Els motius d'aquest posicionament són de caràcter estructural i de gestió. En concret, des d'un punt de vista estructural i a causa del manteniment d'un entorn de tipus d'interès excepcionalment baixos, ha continuat el creixement de saldos a la vista, parcialment a causa del transvasament de saldos de passiu des d'imposicions a termini fix.
Mercat	Pèrdua de valor, amb impacte a resultats o a solvència, d'una cartera (conjunt d'actius i passius), a causa de moviments desfavorables en els preus o el tipus de mercat.	La seva gestió se centra a mantenir un risc baix i estable per sota dels límits d'apetit establerts. El mesurament del risc de mercat de la cartera de negociació es fa diàriament mitjançant un model intern sota supervisió regulatòria.	



La Nostra Identitat
Gestió del risc
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

>> RISC OPERACIONAL I REPUTACIONAL

Conducta

DEFINICIÓ

Aplicació de criteris d'actuació contraris als interessos dels seus clients o d'altres grups d'interès, o actuacions o omissions per part del Grup no ajustades al marc jurídic i regulatori, o a les polítiques, normes o procediments interns o als codis de conducta i estàndards ètics i de bones pràctiques.

GESTIÓ DEL RISC

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

PRINCIPALS FITES DE 2020

S'ha continuat reforçant la cultura i sensibilització a l'organització en l'àmbit de conducta mitjançant els programes de formació vinculats al bonus i la inclusió d'indicadors de conducta als reptes corporatius. En aquest sentit, s'ha aconseguit l'objectiu de compliment marcat per a l'any 2020.

El 2020 s'ha llançat un nou Canal confidencial de consultes i denúncies, que es considera un element clau en Compliance, alineat amb les millors pràctiques del mercat.

Així mateix, CaixaBank ha obtingut la certificació UNE 19601 de sistemes de gestió de Compliance penal.

Legal / Regulatori

Pèrdues potencials o disminució de la rendibilitat del Grup CaixaBank a conseqüència de canvis en la legislació vigent, d'una implementació incorrecta d'aquesta legislació en els processos del Grup CaixaBank, de la interpretació inadequada d'aquesta en les diferents operacions, de la gestió incorrecta dels requeriments judicials o administratius o de les demandes o reclamacions rebudes.

La gestió del risc legal i regulatori cerca la defensa de la seguretat jurídica del Grup i l'anticipació i mitigació d'impactes econòmics futurs, mitjançant el monitoratge de les propostes normatives, la participació en els processos de consulta pública, la contribució a un marc normatiu previsible, eficient i sòlid i la interpretació dels canvis regulatoris, així com la seva implementació. Addicionalment, es fa a través de la gestió individualitzada de la defensa en processos judicials i extrajudicials i el seguiment de l'impacte patrimonial que aquests processos tenen per al Grup.

El 2020, el seguiment de les mesures de flexibilització del marc regulatori en resposta a la pandèmia de COVID-19 ha tingut un paper central. En l'àmbit europeu, destaca la revisió expròs de la CRR (Quick Fix) i la introducció de la Guia de moratòries legislatives i no legislatives de l'EBA i, en l'àmbit nacional, l'aprovació i entrada en vigor dels Reials Decrets Llei (RDL) 6/2020, 8/2020 i 11/2020, de mesures urgents extraordinàries per fer front a l'impacte econòmic i social de la COVID-19. D'altra banda, cal destacar la proposta de modificació del Reglament d'índexs de Referència (BMR) per evitar qualsevol risc sistèmic davant de la desaparició del LIBOR. Així mateix, s'ha fet un seguiment de les normes previstes per al 2021, en particular, relatives a finances sostenibles, govern corporatiu, pagaments, dades i ciberseguretat. En termes d'implementació normativa, cal destacar: El Reglament (UE) 2019/2088, sobre la divulgació d'informació relativa a la sostenibilitat en el sector de serveis financers; l'Ordre ETD/699/2020, de 24 de juliol, de regulació del crèdit *revolving*, i la Circular 4/2020, de 26 de juny, del Banc d'Espanya, sobre publicitat dels productes i serveis bancaris.

La Nostra Identitat
Gestió del risc
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

>> RISC OPERACIONAL I REPUTACIONAL

Tecnològic

DEFINICIÓ

Pèrdues degudes a la inadequació o les errades del hardware o del software de les infraestructures tecnològiques a causa de ciberatacs o altres circumstàncies que puguin comprometre la disponibilitat, la integritat, l'accessibilitat i la seguretat de les infraestructures i les dades.

GESTIÓ DEL RISC

La seva gestió consisteix a identificar, mesurar, avaluar, mitigar, monitorar i reportar els nivells de risc que aïoren del govern i la gestió de les Tecnologies de la Informació.

Així mateix, els marcs de govern disponibles s'han dissenyat segons estàndards internacionals de prestigi reconegut.

PRINCIPALS FITES DE 2020

Finalització del desplegament del nou marc de control de Risc Tecnològic, d'acord amb una metodologia avan-ada de control i seguiment.

Aquesta metodologia s'alinea amb les guies del supervisor sobre el risc tecnològic, incloent-hi escenaris associats a la disponibilitat de les TI, la ciberseguretat (ciberatacs, ciberespionatge o fuga d'informació, entre d'altres) i operació de les tecnologies de la informació.

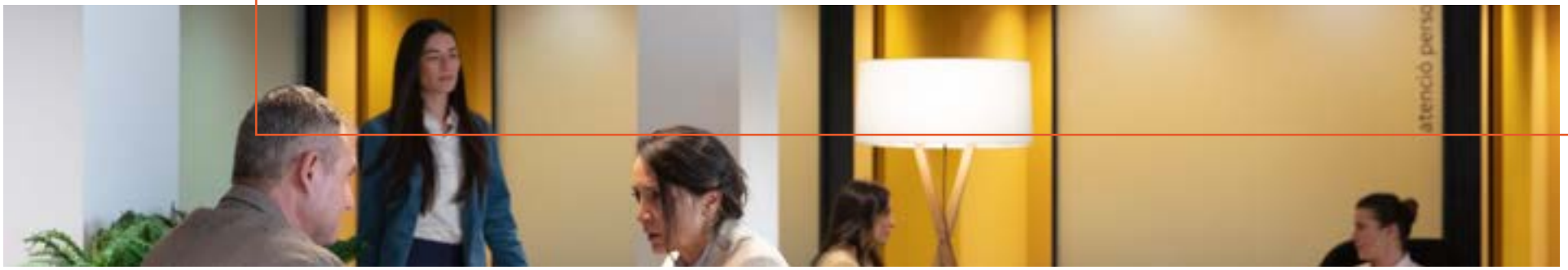
Fiabilitat de la informació

Deficiències en l'exactitud, integritat i criteris d'elaboració de les dades i informació necessàries per avaluar la situació financera i patrimonial del Grup CaixaBank, així com la informació posada a disposició dels grups d'interès i publicada al mercat que ofereixi una visió holística del posicionament en termes de sostenibilitat amb l'entorn i que tingui una relació directa amb els aspectes mediambientals, socials i de governan-a (principis ASG).

En relació amb la informació financera, la gestió es fa, principalment, mitjan-ant el monitoratge mensual del tancament comptable i l'existència i seguiment del funcionament adequat del Sistema de Control Intern sobre la Informació Financera (SCIIF) i no Financera (SCIINF), entre altres mètriques i polítiques relacionades amb la informació financera.

Durant l'exercici 2020, el Risc de Fiabilitat de la Informació no Financera s'ha incorporat al Catàleg Corporatiu de Riscos. Com a conseqüència, el risc actual de Fiabilitat de la Informació Financera s'ha passat a denominar Risc de Fiabilitat de la Informació. Per tant, s'ha donat cabuda tant a la gesti del risc de fiabilitat de la informació financera com de la no financera.

Així mateix, s'ha creat la Política Corporativa de gestió del risc de Fiabilitat de la Informació Financera, que substitueix a la Política Corporativa sobre el Sistema de Control Intern sobre la Informació Financera i a la Política Corporativa sobre la Divulgació i Verificació de la Informació Financera. Aquesta política inclou una descripció de la Governan-a i el procés de revisió que s'ha establert en relació amb l'Estat d'Informació no Financera inclòs a l'Informe de Gestió.



La Nostra Identitat
Gestió del risc
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

>> RISC OPERACIONAL I REPUTACIONAL

Model

DEFINICIÓ

Possibles conseqüències adverses per al Grup que es podrien originar com a conseqüència de decisions fundades principalment en els resultats de models interns amb errors a la construcció, aplicació o utilització d'aquests models.

GESTIÓ DEL RISC

La gestió del risc de model es basa en els tres pilars següents:

- Identificació dels models existents, la seva qualitat i l'ús que se'n fa a l'Entitat.
- Marc de govern, en què la gestió dels models varia partint de la seva materialitat (gestió partint del Tier).
- Monitoratge, amb un esquema d'indicadors anticipadors de risc de model (KPI), estructurats segons els subriscos principals en què es descompon el risc de model (qualitat, govern, entorn de control).

PRINCIPALS FITES DE 2020

Durant el 2020 s'ha definit el marc de govern de models amb un enfocament global, és a dir, tenint en compte els intervinents clau, així com la gestió dels models partint del seu Tier com a principal palanca d'eficiència. Tot això, s'ha recollit a la Política Corporativa de Gestió de Risc de Model, que va aprovar el Consell d'Administració del 28 de gener de 2021.

Així mateix, s'ha passat a considerar el risc de model en l'Entitat com de nivell 1. D'aquesta manera, s'assegura un marc de control adequat i coherent, així com una gestió activa del risc de model d'acord amb el marc d'apetit al risc definit.

Altres riscos operacionals

Pèrdues o danys provocats per errors o errades en processos, per esdeveniments externs o per l'actuació accidental o dolosa de tercers aliens al Grup. Inclou, entre d'altres, factors de risc relacionats amb l'externalització, la custòdia de valors o el frau extern.

La gestió i el control d'aquest risc pretén evitar o mitigar impactes negatius en el Grup, ja sigui de manera directa o indirecta. per l'afectació a stakeholders rellevants (p. ex., clients), que es derivin del funcionament de processos i de sistemes interns o de l'actuació de tercers.

Durant el 2020 s'ha iniciat el desplegament de la funció especialitzada de la segona línia de defensa de riscos com a frau extern, externalització i continuïtat operativa, entre d'altres, amb la finalitat de completar la implementació de l'esquema de les 3 línies de defensa per gestionar i fer el seguiment dels riscos.

Reputacional

Menyscabament de la capacitat competitiva per deteriorament de la confiança en el Grup CaixaBank d'algun dels seus grups d'interès, a partir de l'avaluació que aquests grups fan de les actuacions o les omissions, realitzades o atribuïdes, del Grup, la seva Alta Direcció, els seus Òrgans de Govern, o bé per fallida d'entitats relacionades no consolidades (risc de Step-In).

La seva gestió cerca assolir un grau satisfactori dels indicadors principals de reputació de CaixaBank i avanar en el monitoratge de mesures preventives i controls.

En resposta a requeriments del Codi de Bon Govern de la CNMV, el Consell d'Administració de CaixaBank ha aprovat una nova Política Corporativa de Comunicació que recull l'estratègia i els principis bàsics d'actuació del Grup CaixaBank en matèria de transmissió d'informació economicofinancera, no financera i corporativa rellevant per als grups d'interès principals.

D'altra banda, de cara a millorar el mesurament de la reputació, s'ha augmentat la periodicitat/freqüència de les enquestes de reputació a clients i accionistes. S'ha passat d'enquestes anuals a trimestrals. Això permetrà tenir més informació i més actualitzada sobre la percepció dels stakeholders més rellevants per a CaixaBank.

La Nostra Identitat
COVID-19 resposta a l'emergència i contribució a la recuperació
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

COVID-19: resposta de CaixaBank a l'emergència i contribució a la recuperació

>> CaixaBank ha rebut el premi ***Euromoney Excel·lència en Lideratge a Europa Occidental 2020*** pel seu compromís social en la seva resposta a la crisi de la COVID-19.

>> CaixaBank, reconeguda pel seu lideratge en la seva resposta a la crisi de la COVID-19 per Global Finance. CaixaBank és l'única entitat europea entre els guanyadors globals dels premis ***Outstanding Crisis Leadership***, que destaquen les entitats i empreses que han demostrat el seu lideratge empresarial amb mesures per impulsar la recuperació econòmica i social.



Suport als clients i proveïdors

El Grup CaixaBank vol ser una peça clau en **la contribució al benestar de la societat**, especialment el dels col·lectius més vulnerables, i perquè **la recuperació de l'economia espanyola i portuguesa es produeixi el més ràpidament possible**. Per a això, s'han posat en marxa una sèrie de mesures i s'han desenvolupat productes amb condicions adaptades al context actual. S'assumeix l'impacte que decisions d'aquest tipus poden tenir en el creixement i la generació de resultats.

#AMBLESNOSTRESFAMÍLIES

> Moratòries: a Espanya s'han posat en marxa dos tipus de moratòries adaptades; (i) una moratòria d'hipoteques pel coronavirus aprovada pel Govern que ofereix un ajornament de tres mesos de principal i interessos (també es pot aplicar als préstecs personals amb la mateixa durada); (ii) una moratòria d'hipoteques que han posat en marxa la majoria dels bancs del país, amb un període de fins a dotze mesos d'ajornament (i de fins a sis per a préstecs personals), únicament de capital. A Portugal també s'han posat a disposició dels clients que en compleixin les condicions d'accessibilitat, moratòries de capital o de capital i interessos, tant per a hipoteques, inicialment amb un ajornament fins al 30 de setembre de 2020, però que el juny es va ampliar fins al 31 de març de 2021, com per a crèdits personals, amb un ajornament de fins a dotze mesos.

>> DETALLS DE LES MORATÒRIES APROVADES
A 31 DE DESEMBRE DE 2020[1]

El total de **moratòries concedides** durant l'exercici 2020 puja a 17.224 M€ (497.253 operacions). A 31 de desembre de 2020, el total de moratòries vigents és el que es mostra a la taula següent; un 65% de les moratòries vigents finalitza durant el primer semestre de 2021.

	31/12/20					
	Espanya		Portugal		Total	
	Nre. operacions	Import en milions	Nre. operacions	Import en milions	Import en milions	% sobre cartera
Moratòries a particulars	122.213	8.204	68.722	2.932	11.136	9,2
Compra habitatge	71.597	6.473	39.233	2.495	8.968	10,5
Altres finalitats	50.616	1.732	29.489	437	2.168	6,2
del qual: consum	17.743	80	27.675	329	409	2,9
Moratòries a empreses	1.206	532	28.762	2.656	3.188	3,0
Sectors productius expromotors	988	479	27.219	2.393	2.872	2,9
Promotors	218	54	1.543	263	316	5,5
Moratòries al sector públic	-	-	4	32	32	0,2
Total moratòries aprovades	123.419	8.737	97.488	5.620	14.356	5,9

[1] Moratòries segons els RDL 8/2020, 11/2020, 25/2020, 26/2020 (i 10/2020 a Portugal) o l'Acord Sectorial.

La Nostra Identitat
COVID-19 resposta a l'emergència i contribució a la recuperació
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

> ICO lloguers: acord amb l'ICO per posar en marxa una nova línia de finan-ament per a arrendataris en situació de vulnerabilitat econòmica que no puguin fer front al pagament dels lloguers com a conseqüència de la COVID-19. Es tracta de préstecs, que avala l'ICO, per a clients i no clients que necessitin ajuda per pagar el lloguer durant 6 mesos.

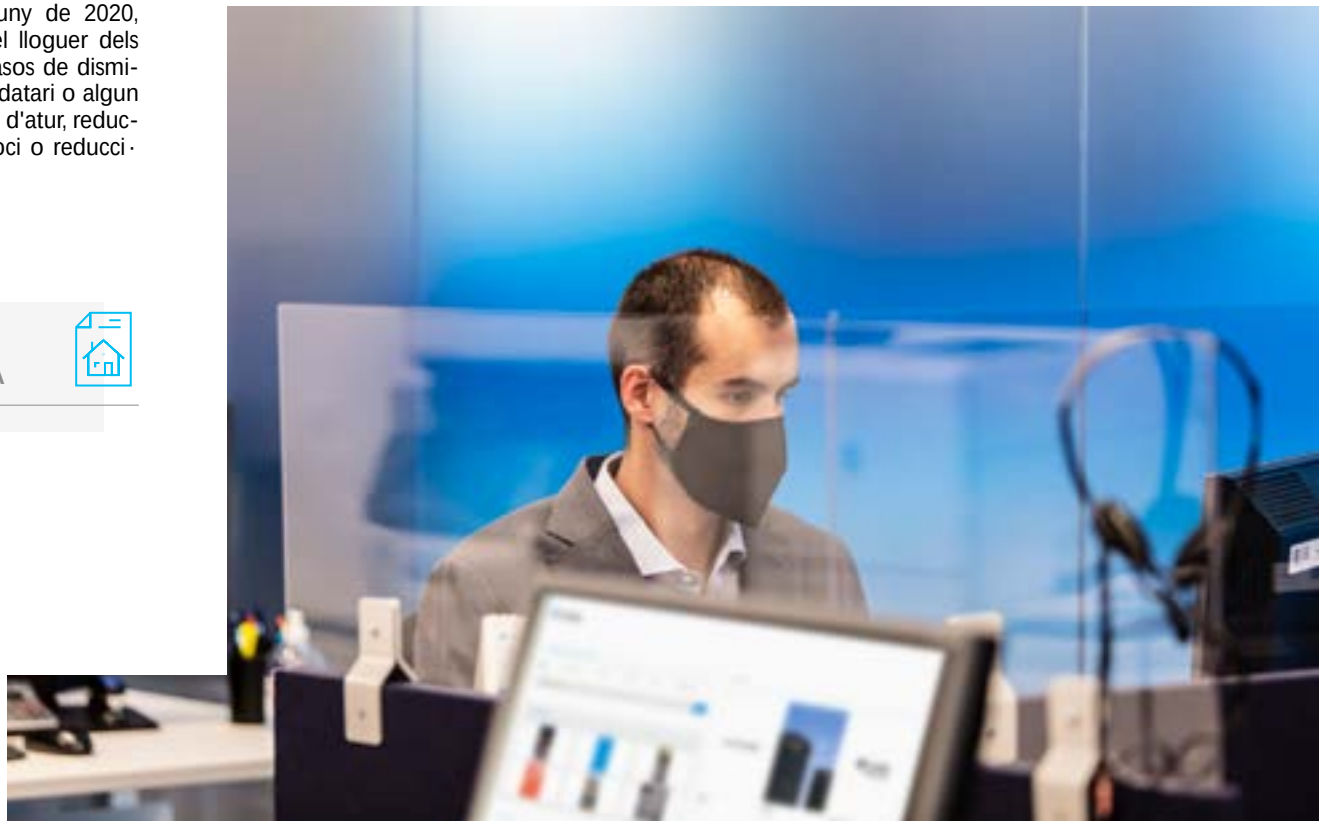
> Microcrèdit familiar: ampliació de l'accés als microcrèdits familiars per a titulars amb ingressos conjunts inferiors a 19.300 € (anteriorment, 17.200 €). Aquesta xifra correspon al resultat d'aplicar 3 vegades l'Indicador Públic de Renda d'Efectes Múltiples (IPREM).

> Condonació de lloguers d'immobles propis: durant els mesos d'abril, maig i juny de 2020, CaixaBank va condonar el 100% del lloguer dels seus immobles, i 50% el juliol, en casos de disminució d'ingressos per part de l'arrendatari o algun membre de la unitat familiar (situació d'atur, reducció de jornada, tancament del negoci o reducció dels ingressos més d'un 40%).

4.786
ARRENDATARIS S'HAN BENEFICIAT D'AQUESTA MESURA

> Cobertures d'asseguran-a en cas de pandèmia: totes les nostres assegurances han continuat oferint les seves cobertures, fins i tot si deriven de la pandèmia de COVID-19 (no s'hi aplica l'exclusió per pandèmia) per tal de garantir la millor protecció a tots els nostres clients.

En col·laboració amb Allianz, el Banco BPI va posar a disposició de tots els clients una línia telefònica per a consultes mèdiques, disponible les 24 hores de dia.



La Nostra Identitat
COVID-19 resposta a l'emergència i contribució a la recuperació
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

#AMBLESNOSTRESEMPRESES / #AMBELSNOSTRESAUTÒNOMSIPIMES

> Crèdit a empreses: una prioritat és facilitar la concessió de crèdit perquè arribi on es necessita, en coordinació amb els esquemes de garanties estatals que han establert les autoritats. CaixaBank ha llançat diverses línies de finançament per a autònoms i pimes, disponibles per als que necessitin nou finançament, addicionals a la línia ICO que va impulsar el Govern per ajudar les empreses afectades per la crisi de la COVID-19.

A Portugal també s'han posat a disposició de les empreses que en compleixin les condicions d'accessibilitat, moratòries de capital o de capital i interessos, inicialment amb un ajornament fins al 30 de setembre de 2020, però que el juny es va ampliar fins al 31 de març de 2021. Així mateix, el BPI ha promogut la col·locació de les línies de crèdit amb aval públic creades en l'àmbit de la crisi de la COVID-19. Per accelerar l'accés a les línies de crèdit amb garantia estatal, el BPI va crear una línia simplificada que permet anticipar fins al 20% dels fons, subjecta a l'anàlisi i l'aprovació del Banc.

>> DETALL DE FINANÇAMENT AMB GARANTIA PÚBLICA

A continuació s'indica l'evolució del finançament amb garantia pública partint dels esquemes de garanties estatals implementats en el marc de la COVID-19:

	31/12/20		
Imports disposats, en milions d'euros	Espanya (ICO)	Portugal	Total
Crèdits a particulars	1.196	20	1.216
Altres finalitats (autònoms)	1.196	20	1.216
Crèdits a empreses	11.437	530	11.967
Sectors productius expromotors	11.396	529	11.925
Promotors	41	1	42
Sector Públic	6	-	6
Crèdit a la clientela, brut[1]	12.640	551	13.191

[1] Correspon a l'import de crèdit concedit i disposat pels clients. Addicionalment, CaixaBank ha concedit un crèdit que els clients encara no han disposat de 1.679 milions d'euros a 31 de desembre de 2020.

CaixaBank ha decidit mantenir l'accés a finançament del circulant a comerços i autònoms, malgrat les caigudes en la facturació que hi hagi pogut haver, i s'han ofert carències en l'àmbit de lloguer de béns d'equipament i quotes de rènting de vehicles. Com a mesures de suport al petit comerç, també s'han bonificat les comissions per TPV i el llançament d'una nova solució tecnològica d'e-commerce que CaixaBank posa a disposició dels petits comerciants per ajudar-los a impulsar les vendes en línia.

A Portugal s'han mantingut les línies de crèdit ja contractades, fins al 30 de setembre de 2020, sense canviar-ne el tipus d'interès. Per donar suport al comerç, el BPI va eliminar la comissió mínima sobre les transaccions efectuades en TPV i va eximir de comissions de TPV i de tarifes mensuals els que haguessin mantingut tancats els establiments temporalment com a resultat de la pandèmia.

> Préstec Negocis FEI-COVID-19: s'ha posat a disposició d'autònoms i microempreses una nova línia específica per atendre les necessitats de circulant derivades de la crisi. Aquesta línia s'ha dut a terme gràcies al subprograma de la Comissió Europea COSME COVID-19, i ofereix una línia de préstecs de 310 milions d'euros per als negocis que tinguin problemes de liquiditat i que no puguin accedir a una línia ICO o necessitin complementar-la. L'import màxim del préstec pot arribar als 50.000 € i permet sol·licitar una carència de capital de fins a 12 mesos.

3.424 operacions concedides per un import de 54 Mû de volum

> Empreses socials ð Préstec EaSI: dirigit a empreses socials que tenen com a objectiu generar un impacte positiu a la societat, ha estat una gran alternativa en aquests moments especialment difícils per a les empreses que han estat en primera línia perquè estan relacionades amb sectors com la salut, la lluita contra la pobresa i la inclusió sociolaboral. Aquesta línia té el suport del Fons Europeu d'Inversions.

> Hem agilitzat el pagament a proveïdors: CaixaBank ha fet un esforç per agilitzar el flux de pagament als nostres proveïdors per facilitar-los una liquiditat clau en aquests moments i, així, contribuir a mantenir els seus negocis. Les mesures implementades s'han enfocat a l'anticipació màxima dels pagaments, sense considerar venciments, agilitzant les autoritzacions de factures i fent un esforç en la liquidació de factures antigues. En poc més d'un mes, durant l'estat d'alarma, es va reduir un 79% l'import de les factures pendents de pagament.

La Nostra Identitat
COVID-19 resposta a l'emergència i contribució a la recuperació
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

#AMBELS NOSTRESGRANS / #AMBELSQUEMÉSENSNECESSITEN

> Avan-ament de pensions de jubilaci· i desocupaci·: des de la declaració de l'estat d'alarma per l'epid¯mia de la COVID-19, CaixaBank va ser una de les primeres entitats þnanceres a avan-ar el pagament, en 7-10 dies, tant de les prestacions per desocupaci· com de les pensions per jubilaci·.

La mesura va complir un doble objectiu: d'una banda, va suposar un suport a les persones per afrontar les despeses de principi de mes; de l'altra, va contribuir a reduir i esglaonar l'aÿu¯ncia de clients a les oþcines f²siques. Aquests avan-aments de pagament es van fer de manera autom¨tica.

El BPI, durant els mesos d'abril i maig, tamb® va avan-ar el cobrament de la pensi· per jubilaci·.

A 30 de juny de 2020, el detall de clients amb pensi· o prestaci· per desocupaci· eren els seg¿ents:

2,0 M clients amb pensi· domiciliada (æ1.800 Mû)

1,6 M clients amb prestaci· de desocupació (æ1.200 Mû)

0,2 M clients amb pensi· domiciliada a Portugal (æ140 Mû)

#AMBELSQUEENSCUIDEN

> Protecció als sanitaris: amb l'objectiu de contribuir a protegir la salut dels que m®s estan lluitant pel conjunt de la societat en aquesta pand¯mia, VidaCaixa ha participat en la creaci· d'un fons solidari sectorial de m®s de 37 milions d'euros per protegir el personal sanitari del nostre pa²s. El fons, en qu¯ col·laboren m®s de cent asseguradores, permet oferir una asseguran-a gratuµta de vida i hospitalitzaci· a 700.000 metges, infermers, auxiliars d'infermeria, zeladors i personal d'ambul¨ncies i resid¯ncies que treballen en la lluita contra el coronavirus. Per fer-ho, s'han aportat un total de 8,5 milions d'euros a aquesta iniciativa[1].



[1] Inclou l'aportaci· de SegurCaixa Adeslas.

La Nostra Identitat
COVID-19 resposta a l'emergència i contribució a la recuperació
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Continuar oferint un servei essencial

Mantenir en tot moment la continuïtat del negoci i oferir als clients els serveis financers i asseguradors essencials per al seu dia a dia, amb els màxims estàndards de seguretat per a tothom, ha estat una prioritat per a CaixaBank.

CaixaBank entén la inclusió financera, pilar de la seva banca responsable, també com el compromís de ser a prop dels clients, amb una banca propera i accessible. **L'aposta decidida dels últims anys per la multicanalitat** ha estat un factor determinant en el bon desenvolupament del negoci durant aquest període de restriccions a la mobilitat.

Xarxa d'oficines

CaixaBank ha mantingut, de mitjana, al voltant del 90% de les oficines obertes entre els mesos de març i juny de 2020. Els percentatges més elevats de tancament d'oficines es van situar al voltant del 15%, entre la tercera setmana de març i segona d'abril.

Els caixers s'han mantingut 100% operatius, fins i tot els d'oficines que van romandre tancades durant un temps. CaixaBank també es va unir a les entitats integrades a la Confederació Espanyola de Caixes d'Estalvis (CECA) per no cobrar comissions als caixers automàtics durant l'estat d'alarma.

A partir del 16 de març, la xarxa del BPI va començar a operar amb accés limitat a l'àrea de servei. El BPI va assegurar, durant el període de l'estat d'alarma, que més del 86% de les seves oficines retail i premier romanguessin obertes. Des de principis de juny, van estar oberts més del 94% de les oficines (el 99% a finals de 2020) i el 100% dels centres corporatius.



La Nostra Identitat
COVID-19 resposta a l'emergència i contribució a la recuperació
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

La digitalització, clau

Per evitar desplaçaments innecessaris i per protegir la salut de clients i empleats s'ha promogut que es facin servir els canals digitals: s'han revisat i reforçat els processos principals i s'han augmentat les capacitats dels serveis a distància i la contractació de nous productes i serveis en línia.

Destaca la possibilitat de fer les sol·licituds de moratòries de crèdit a través de CaixaBank Now, BPI Net i BPI Net Empreses.

Un altre exemple és l'ampliació del nombre d'operatives vinculades a productes de VidaCaixa disponibles a través de canals digitals. Durant la crisi de la COVID-19, s'ha habilitat la possibilitat de fer la petició en línia de rescats de plans (PPI, PPA, EPSV i PPO), per tal de donar resposta a la nova contingència temporal de rescat d'aquests productes que va aprovar el Govern per a totes les persones a les quals ha afectat econòmicament la crisi sanitària. De la mateixa manera, es van possibilitar els rescats parcials i totals no presencials per a assegurances d'estalvi gestionades.

El creixement registrat durant aquest primer semestre de 2020 ha consolidat CaixaBank com l'entitat bancària líder en banca digital a Espanya.

Així mateix, es va apujar de 20 a 50 euros del límit per no haver d'introduir el PIN en els pagaments amb targeta per evitar qualsevol contacte amb superfícies físiques gràcies a la tecnologia *contactless*.

Contact Center Clients (CCC)

Durant la situació excepcional que va provocar la COVID-19, han tingut una rellevància especial els serveis de contacte no presencials que el Grup posa a disposició dels clients. CaixaBank ha reforçat aquests serveis augmentant el nombre d'agents i reassignant recursos.

Els assistents virtuals que CaixaBank ha desenvolupat en els últims anys per donar resposta, de manera totalment automàtica, a les consultes dels clients (bots) han estat un element determinant per poder atendre un volum més elevat de clients, ja que s'ha millorat i ïexibilitzat el servei.

+51% de contactes rebuts, respecte al 2019

Focus en ciberseguretat

La situació derivada de la COVID-19 ha fet que CaixaBank hagi prioritzat alguns aspectes en l'àmbit de la ciberseguretat; entre d'altres, en destaquem:

> Donar resposta a les necessitats de treball remot massiu adaptant els nivells de seguretat a les noves exigències i amb un ús intensiu de les eines col·laboratives.

> Millorar els controls de monitoratge i de protecció davant de campanyes de *phishing* dirigit (correus electrònics maliciosos) a la COVID-19, que ha estat una temàtica que han fet servir els atacants externs per comprometre la seguretat dels sistemes de les empreses de tot el món.

> Adaptar els controls de seguretat per mitigar l'impacte de l'increment de *malware* que infectava ordinadors de clients amb l'objectiu de materialitzar frau, en especial, malware de tipus RAT (*Remote Access Trojan*), que permet controlar remotament els ordinadors dels clients.



La Nostra Identitat
COVID-19 resposta a l'emergència i contribució a la recuperació
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Responsabilitat amb les persones que conformen CaixaBank

Mesures de seguretat i salut

L'evolució actual de la crisi sanitària obliga a adaptar i concretar contínuament les mesures que s'han adoptat per adaptar-se a la canviant situació epidemiològica i diversitat de regulació normativa d'àmbit autonòmic i local.

És responsabilitat de les empreses avaluar el risc d'exposició al qual es pot trobar la seva plantilla en les tasques que fa i seguir les pautes i recomanacions que han formulat les autoritats sanitàries amb l'objectiu principal d'evitar contagis, tenint en compte la **consideració de l'activitat de CaixaBank com a essencial**.

Abans d'adoptar mesures preventives, l'Entitat ha fet una avaluació de riscos específica sobre la COVID-19 que conclou que hi ha una ***baixa probabilitat d'exposició al virus.*** Aquesta avaluació es revisa constantment. També s'ha elaborat un protocol per identificar i gestionar les situacions de contagi o contacte amb casos positius que es poden donar tant a l'entorn laboral com personal, que s'actualitza permanentment en funció dels criteris de les autoritats sanitàries i de les mesures preventives que estipula el servei de prevenció de CaixaBank en cada moment.

Finalment, també s'ha elaborat un protocol de represa de l'activitat presencial que té en compte la totalitat de les mesures estipulades per minimitzar el risc de contacte als nostres centres de treball, també en revisió i actualització constants en funció del context epidemiològic, les recomanacions sanitàries i la normativa d'aplicació.

Per part seva, el BPI també està representat al Comitè de Seguiment de Continuïtat de Negoci, per la qual cosa, les mesures de prevenció implementades a Portugal són homogènies.

Mesures organitzatives

Adoptades de manera gradual per minimitzar el contacte de la plantilla amb terceres persones. Es procura que es mantingui en tot moment la distància de seguretat:

- Es fa **coordinació d'activitats empresarials** (CAE) referida a la prevenció de la COVID-19, tant amb proveïdors com en cas d'edificis corporatius arrendats o compartits amb altres companyies.
- **Respecte als viatges, el criteri és de restricció de la mobilitat, excepte en els casos imprescindibles** i sempre tenint en compte les restriccions establertes per les autoritats competents.
- **Suspensió temporal dels esdeveniments i actes.**
- **Restricció de les reunions presencials**, excepte les estrictament necessàries i amb limitació d'aforament (actualment, un màxim de 6 persones).
- **Potenciació de l'ús preferent de videoconferències i altres eines col·laboratives** per evitar desplaçaments. En cas que calgui fer reunions presencials, si se celebren en espais tancats, com una sala reunions o una *team room*, no es podrà superar l'aforament màxim especificat en cada moment.
- **Treball en remot en Serveis Corporatius i Territorials** en percentatges de presència diferents, en funció de la situació epidemiològica i la normativa de cada comunitat autònoma.
- En Edificis Corporatius i centres InTouch, l'accés i la sortida s'efectua de manera gradual i es limiten els punts d'entrada i sortida de l'edifici en funció del dimensionament, ocupació i fluxos d'entrada. En particular, a les oficines Store i All in One s'han establert mesures per aconseguir una organització i planificació millors de les visites i tasques per assignar espais de treball de manera que no es facin rotacions ni es comparteixin despatxos.
- **Es limita l'aforament de clients a les oficines**: l'entrada dels clients es fa de manera esglaonada i es limita el temps del client a l'oficina a l'indispensable. Les zones 24 hores es reserven a l'ús exclusiu de persones usuàries del servei de caixers. De manera general, la gestió d'efectiu es fa a través dels caixers. I es marca amb vinils a terra els límits que no poden sobrepassar els clients (per garantir la distància).
- **Atenció preferentment mitjan-ant cita prèvia al col·lectiu de clients de més de 65 anys.**
- Tots els llocs d'atenció al públic tenen **mampares de protecció a les taules**.
- **Distància social entre els llocs de treball.** En cas que no es pugui garantir aquesta distància, s'instal·lar una mampara de protecció.
- **Implantació d'un sistema de taules netes**: en finalitzar la jornada s'ha de deixar la taula buida. Quan un empleat ha ocupat un lloc, no se li permet que canviï d'ubicació.
- S'evita compartir eines i equips de treball, així com la mobilitat entre oficines.
- En cas que les autoritats sanitàries estableixin restriccions a la restauració o de la mobilitat, es facilita flexibilitat horària d'entrada i sortida i, en alguns casos, es facilita la feina en remot.

La Nostra Identitat
COVID-19 resposta a l'emergència i contribució a la recuperació
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Mesures higièniques

Adre-ades tant a la higiene personal com a la neteja de l'ambient i espais:

> A l'entrada de tots els edificis de CaixaBank hi ha un contenidor per als residus. Així mateix **s'ha proporcionat gel hidroalcohòlic en diversos punts dels centres de treball.**

> **S'ha intensificat la neteja de les superfícies de contacte freqüents** amb productes de neteja que segueixen el criteri d'idoneïtat de les autoritats sanitàries, i se segueix un protocol d'actuació per minimitzar el risc de l'aplicador.

> A més del servei ordinari de neteja dels centres, hi ha un lot de neteja desinfectant per a superfícies per als empleats que el vulguin fer servir.

> Quan s'informa d'un cas de COVID-19 en un dels centres de treball, es desinfecta i neteja (segons el protocol específic). El Servei de Prevenció Mancomunat valora la idoneïtat de les accions efectuades i fa un informe de represa de l'activitat.

> En relació amb l'ús d'**equips de protecció individual, l'Entitat segueix les directrius de les autoritats competents**, d'acord amb un escenari de *baixa probabilitat d'exposició.* Seguint les recomanacions de les autoritats sanitàries, s'utilitzen:

  > Guants: recomanable durant la gestió d'efectiu a caixa i reposició de caixers. La resta del temps, cal prioritzar la neteja i la desinfecció de les mans. Per als casos en què l'operativa del client requereixi signatura digital, es proporcionaran guants de plàstic d'un sol ús a les oficines perquè els clients no tinguin contacte físic amb la plantilla ni amb el llapis òptic.

  > Mascaretes: a la xarxa d'oficines s'han d'utilitzar mascaretes de tipus quirúrgic o higiènic en tot moment. En cas d'assistència a clients als caixers automàtics, s'utilitzarà la mascareta FFP2 o una altra de similar. En edificis corporatius i centres InTouch, es proporcionaran mascaretes de tipus quirúrgic o higiènic a la plantilla perquè les utilitzin sempre a la feina, excepte en el seu lloc de treball, sempre que en aquest últim cas es pugui mantenir la distància de seguretat establerta en cada moment (encara que continua sent recomanable en totes les situacions).

Es fan campanyes específiques, tenint en compte les recomanacions de les autoritats sanitàries, amb l'objectiu d'afavorir les condicions ambientals de l'interior dels centres de treball. Sempre que es pot, es redueix la recirculació, s'augmenta la renovació de l'aire i s'incrementa la freqüència de neteja o substitució de reixetes, difusors, filtres i bateries dels sistemes de climatització. Addicionalment, es fan controls periòdics de la qualitat de l'aire a l'interior dels centres.

Mesures informatives

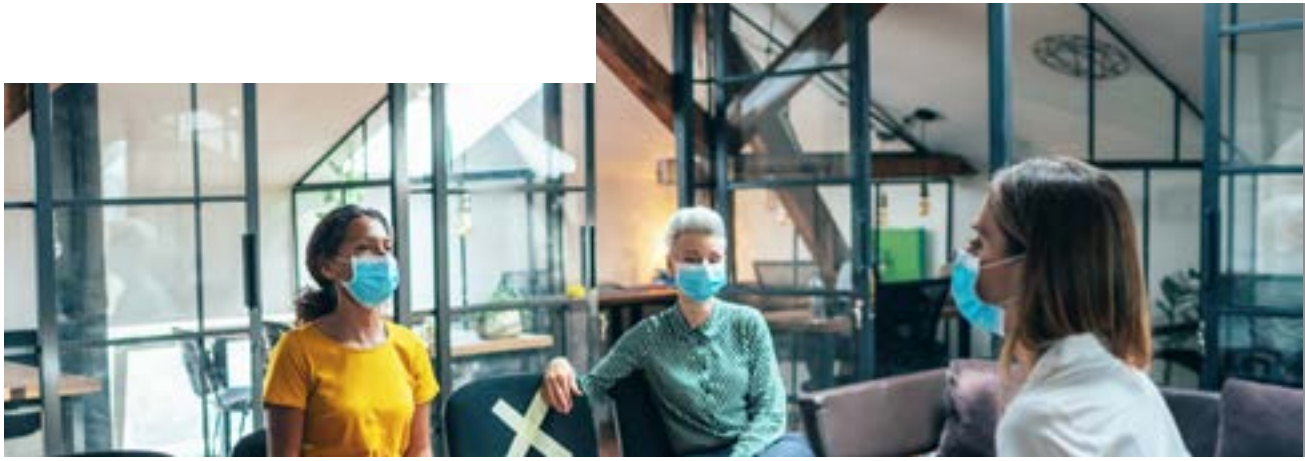
Dirigides als empleats sobre els riscos als quals estan exposats per dur a terme les seves tasques habituals en la situació d'excepcionalitat, així com sobre les mesures preventives específiques que cal aplicar:

> S'ha elaborat **material informatiu disponible a la intranet corporativa** que inclou, entre d'altres, els protocols de gestió, les recomanacions sobre la neteja de les mans, un qüestionari d'autoavaluació de l'entorn de treball en remot, recomanacions ergonòmiques per treballar de manera saludable i per a la prevenció psicosocial i emocional.

> **Realització d'un curs de caràcter obligatori per a tota la plantilla** sobre les mesures preventives per adoptar davant la COVID-19 a la plataforma d'aprenentatge en línia Virtaula.

> Es trasllada informació als clients amb cartells informatius a l'entrada de les oficines indicant les mesures que cal seguir, i se'ls recorda l'ús preferent dels canals electrònics habilitats per evitar els desplaçaments innecessaris a les oficines.

> S'han mantingut reunions amb certa recurrència amb la representació legal dels treballadors, per consultar i participar en tots els plantejaments, protocols i actuacions en aquesta matèria.



La Nostra Identitat
COVID-19 resposta a l'emergència i contribució a la recuperació
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020



Mesures de control de contagi

> Recomanació a la plantilla d'efectuar un control diari de la temperatura i, en cas que estiguin a més de 37,5 graus, que no vagin al centre de treball.

> En cas de presentar alguna simptomatologia compatible amb la COVID-19, l'empleat ha de romandre al seu domicili i posar-se en contacte amb els serveis de salut pública, així com amb el seu Mànager i RH per poder controlar les persones amb qui hagi pogut estar en contacte.

> A través de Vigilància de la Salut es fan tests als empleats que presenten qualsevol simptomatologia compatible amb la COVID-19, així com als seus contactes estrets. En el cas de centres més grans, s'ha ampliat el perímetre per al test a tots els empleats presents al centre encara que no siguin de contacte estret.

> Realització de test de detecció als empleats que hagin estat en contacte amb un positiu també fora de l'àmbit laboral.

> S'han fet tests previs a la incorporació, i de manera recurrent, als Edificis Corporatius i centres InTouch o, si no, s'emplena una autodeclaració per confirmar que comprenen les mesures preventives d'acord amb les pautes d'actuació establertes i que no tenen símptomes compatibles amb la COVID-19 i no han tingut contacte amb persones amb diagnòstic positiu, així com el compromís de comunicar a Recursos Humans qualsevol canvi sobre aquestes circumstàncies. En el cas de la resta centres de la Xarxa (oficines), s'ha dut a terme una planificació de tests amb abast a tots els centres. En paral·lel, es fan campanyes de proves específiques en territoris que presenten una taxa de transmissió comunitària elevada. La tipologia del test que es fa varia en funció de les necessitats concretes: pot ser PCR, antígens o serològic. Actualment s'està fent una prova pilot de test d'antígens amb un presa d'una mostra de saliva.

Addicionalment, s'ha posat en marxa l'aplicació COVID-Pass al mòbil corporatiu per a la gestió interna de la COVID-19. Amb aquesta aplicació es poden fer una revisió dels símptomes compatibles amb la COVID-19 i rebre notificacions adaptades a cada empleat per mantenir-se actualitzat. També permet fer un seguiment de la situació de salut davant de la COVID-19 de tots els professionals.

En cas de brot en un centre de treball (3 casos positius o més), s'aplica un procediment que comporta l'anàlisi de les causes, contenció epidemiològica de la transmissió (aïllament preventiu i programació de tests) i revisió de les mesures de prevenció al centre.

Mesures de seguiment, assessorament o ajuda als empleats

Dins de la plantilla de CaixaBank hi ha empleats amb patologies prèvies que els fan especialment sensibles davant de la COVID-19. La gestió d'aquest col·lectiu es coordinarà a través del Servei de Vigilància de la Salut, que, segons el criteri mèdic, atendrà el que dictaminin les autoritats competents en cada moment.

Des del Servei de Vigilància de la Salut també s'efectua un seguiment mèdic de les persones que pertanyen als col·lectius següents:

> Persones que han tingut contacte estret amb casos confirmats.

> Persones que són casos confirmats d'infecció.

Aquest seguiment permet controlar l'evolució de l'empleat, assessorar-lo i proporcionar-li recomanacions mèdiques.

Es proporciona atenció mèdica, psicològica i de salut emocional a tota la plantilla mitjan-ant un servei d'assessorament mèdic i psicològic telefònic, gratuït, il·limitat i anònim per acompanyar i ajudar a resoldre dubtes o inquietuds que els empleats puguin tenir.

La Nostra Identitat
COVID-19 resposta a l'emergència i contribució a la recuperació
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Treball en remot i desenvolupament de la represa del treball presencial

CaixaBank va facilitar i va potenciar el treball en remot de la plantilla als Serveis Corporatius i Territorials des de l'inici de l'estat d'alarma, amb especial incidència durant el període de confinament, amb la finalitat de salvaguardar la salut dels empleats i garantir la continuïtat del negoci en les millors condicions possibles, excepte la plantilla crítica o equips que no podien dur a terme les seves tasques des de casa per qüestions tècniques.

La desescalada a l'activitat presencial als Serveis Corporatius i Territorials es va fer després d'implementar les mesures de prevenció recollides al protocol específic per a aquest efecte, i es van fent els ajustos necessaris en cada moment en funció de l'evolució de la pandèmia i les recomanacions de les autoritats sanitàries. Com que, des de l'inici de la pandèmia, el sector financer es va considerar servei essencial i, per tant, havíem de mantenir la xarxa d'oficines oberta, es va establir un pla de torns mitjan-ant el qual part de la plantilla feia en remot.

Addicionalment, organitzativament es van tancar algunes oficines i, per pal·liar l'impacte a la xarxa, es van crear HUB de suport a distància de les oficines. A mesura que l'evolució de la pandèmia va millorar, es van anar adaptant les mesures fins a arribar al 75% i el 100% en presència física.

Actualment, s'efectua una revisió contínua dels protocols de gestió i prevenció i s'hi fan els ajustos necessaris segons les restriccions i les recomanacions de les autoritats competents.



La Nostra Identitat
COVID-19 resposta a l'emergència i contribuci· a la recuperaci·
Línies Estrat¯giques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verifpaci· Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Conciliaci· i ÿexibilitat

Els empleats de CaixaBank valoren els moments vitals com una experi¯ncia diferencial i, en concret, es destaca l'**adequació a les situacions personals** i el suport institucional en els moments en qu¯ es necessiten. Aquesta percepci· la motiva el gran nombre de mesures que l'Entitat posa a disposici· de tota la plantilla, dissenyades per facilitar la conciliació de la vida professional i personal.

Davant de la situaci· de la pand¯mia, es van posar en marxa mesures de conciliaci· addicionals a les que ja hi havia, condicionades a les possibilitats organitzatives del centre de treball en qu¯ s'estava adscrit, per als empleats que ja no podien fer ¼s de les seves vacances anuals meritades perqu¯ ja les havien gaudit.

Perm²s retribuµt recuperable

Es pot sol·licitar, escritament i motivadament, un perm²s retribuµt recuperable, per dies complets, i limitat a 100 hores.

Millora de l'exced¯ncia legalment prevista per atenci· de menor

Excepcionalment, s'amplia l'edat del menor que permet accedir a aquesta exced¯ncia þns als 14 anys. Quan el menor faci 14 anys, si la necessitat de conciliaci· persisteix, cal rec·rrer a les altres mesures vigents en cada moment.

Perm²s no retribuµt

Per a necessitats extraordin¨ries vinculades amb la COVID-19, es pot sol·licitar aquest perm²s no retribuµt i subjecte a concessi·, de þns a 3 mesos de durada.

Vacances 2020

Per ajudar a conciliar la vida personal amb la professional, el gaudi de les vacances d'aquest any 2020 no queda limitat als tres per²odes que estableix la normativa interna.



La Nostra Identitat
COVID-19 resposta a l'emergència i contribuci· a la recuperaci·
Línies Estrat¯giques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Veriþcaci· Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Refor- de la solidesa þnancera de l'Entitat

Modiþcaci· de l'aplicaci· del resultat de l'exercici 2019

Amb l'objectiu d'acomodar la posici· del banc al nou entorn, el Consell d'Administraci·, a la reuni· del 26 de mar- de 2020, va acordar deixar sense efecte la proposta d'aplicaci· del resultat de l'exercici tancat a 31 de desembre de 2019 que el Consell d'Administraci· havia proposat en data 20 de febrer de 2020, que es cont® en els comptes anuals individuals i consolidats de CaixaBank corresponents a l'exercici social tancat el 31 de desembre de 2019. Aquesta proposta tenia en compte el pagament d'un dividend de 0,15 euros per acci·, d'acord amb la Pol²tica de Dividends de CaixaBank i amb el Pla Estrat¯gic 2019-2021, que preveien distribuir un import en efectiu superior al 50% del beneþci net consolidat.

En el marc de les mesures que s'han adoptat com a conseq¿¯ncia de la situaci· de la COVID-19 i, en un exercici de prud¯ncia i responsabilitat social, el Consell d'Administraci·, a la mateixa sessi· del 26 de mar- de 2020, va acordar reduir l'import del dividend de 0,15 a 0,07 euros per acci·, cosa que suposa un pay-out del 24,6%. El dividend es va abonar el 15 d'abril amb c¨rrec als beneþcis de 2019. Aquesta ®s l'¼nica remuneraci· a l'accionista prevista amb càrrec a l'exercici 2019.

Resultat total per distribuir (û)	2.073.521.148
Dividends a compte (abril de 2020)	418.445.322
A reserves volunt¨ries	1.655.075.826

0,07 û/acci·
Remuneraci· a l'accionista corresponent a 2019

3,33%
Rendibilitat per dividend (sobre cotitzaci· a 31/12/20)

En data 28 de gener de 2021, el Consell d'Administració va deixar sense vigència la pol²tica anterior al 2020 de destinar, almenys, un import superior al 50% del beneþci net consolidat a dividend, i va promulgar que la que correspon a l'exercici 2021 i posteriors es far¨ p¼blica quan escaigui i, en qualsevol cas, despr®s de la fusi· amb Bankia, ja que l'ha de formular el nou consell despr®s de revisar i aprovar el pressupost de 2021.

Modiþcaci· dels objectius de capital

Despr®s de considerar nous aspectes regulatoris i supervisors, entre els quals hi ha l'impacte de les normes que estableix la Directiva sobre Requeriments de Capital V (CRD V) pel que fa a la composici· dels Requeriments de Pilar 2 (P2R), el Consell va acordar reduir a l'11,5% l'objectiu de la r¨tio de solv¯ncia CET1 establerta en el Pla Estrat¯gic 2019-2021 per al desembre de 2021, i es va deixar sense efecte l'objectiu d'una r¨tio CET1 del 12% m®s un marge addicional (bu‹er) de l'1% que estava destinat a absorbir l'impacte de la implementaci· dels desplegaments de Basilea (Basilea IV) i altres impactes regulatoris, la implementaci· dels quals ara es calcula que s'endarrerir¨.

Remuneraci· de l'Alta Direcció

Seguint un principi de prud¯ncia en la remuneraci· variable, i com a acte de corresponsabilitat de l'Alta Direcció de CaixaBank amb l'Entitat, el Conseller Delegat i els membres del Comit¯ de Direcci· van decidir renunciar a la seva retribuci· variable de 2020, tant pel que fa al bonus anual com a la seva participaci· en el segon cicle del Pla d'Incentius a Llarg Termini de 2020. Igualment, s'ha acordat no proposar la concessi· d'accions per a aquest segon cicle del Pla d'Incentius a Llarg Termini per als 78 directius m®s inclosos en aquest pla.

Refor- de provisions per risc de crèdit

CaixaBank ha refor-at les cobertures per risc de cr¯dit amb una provisi· extraordin¨ria de 1.252 Mû per tal d'anticipar conseq¿¯ncies futures de la COVID-19.

Acció social – Mesures específiques COVID-19

CaixaBank ha actuat amb rapidesa: ha identificat les urgències socials en cada moment i ha reassignat recursos per contribuir a alleujar les dificultats dels col·lectius més vulnerables. En els moments de més incidència de la COVID-19, al nostre entorn, es van dur a terme les accions següents:

> Obra Social Descentralitzada: canalització de fons a necessitats urgents, 9,2 M€ en 1.682 accions socials, entre les quals destaquen:

#AMBELSQUE MÉSENS NECESSITEN



Aliments	5,6 M€	969 accions	
Gent gran	0,3 M€	79 accions	
Altres col·lectius vulnerables	2,0 M€	399 accions	
Material sanitari i emergències	1,3 M€	235 accions	

> CapLlarSenseAliments (acció a favor dels Bancs d'Aliments): 2,3 Mû recaptats i 1 Mû més que ha aportat la Fundació Banc·ria la Caixa.

> Noves activitats online de l'Associació de Voluntaris de CaixaBank: més de 400 activitats amb més de 1.600 voluntaris inscrits.

> Més de 192 mil trucades telef¸niques solid·ries a clients de més de 75 anys.

> S'han distribuµt més de 2.400 tauletes t·ctils a més de 700 entitats que acullen persones vulnerables en col·laboració amb Samsung Espa¶a.

> ReUtilitza'm: 5 empreses clientes de CaixaBank han fet 14 donacions a 13 entitats diferents; han donat roba, material d'higiene i material d'oci a hospitals.

> AmbLesNostresTradicions: comunicació amb car·cter social per acompanyar els nostres clients durant les festivitats més importants que se celebren d'una manera diferent a causa de la pand¯mia.

BPI

La col·laboració entre el BPI i la Fundació Banc·ria la Caixa va enfocar la seva acció, durant aquest per²ode, a donar resposta a l'emerg¯ncia sanit·ria i social derivada de la COVID-19 a trav®s de les accions següents:

> Xarxa d'emerg¯ncia aliment·ria: a trav®s de l'associació amb RTP (R·dio i Televisió de Portugal) es va mobilitzar la societat per donar suport a la Xarxa d'emergència alimentària. Es van donar 1,7 Mû.

> Donació de 526 tauletes tàctils: en una iniciativa conjunta amb el Ministeri de Salut, van facilitar la comunicació entre pacients i familiars.

> 1,8 Mû per a projectes d'innovació relacionats amb la COVID-19, assignats a trav®s del concurs expr®s CaixaImpulse.

> Suport al desenvolupament del respirador pulmonar portugu¯s al CEiiA – *Center for Engineering and Product Development*, amb una aportació de 300.000 euros.

> Es van adaptar els Premis BPI óla Caixaó per donar suport als grups més afectats per la COVID-19, assignats a 5 entitats socials, amb una dotació total de 3,75 Mû.

> Suport als artistes amb la iniciativa *Portugal #EntraEmCena*. La creació d'aquest marketplace digital, en col·laboració amb el Ministeri de Cultura, permet als artistes llan-ar idees i obtenir inversió.









Per a més detalls, vegeu l'apartat Acció social



02 Línies Estratègiques

- Context i perspectives 2021_000
- Oferir la millor experiència al client_77
  - Solucions a clients_80
  - Experiència de client i qualitat_84
- Accelerar la transformació digital per ser més eficients i flexibles_86
  - Ciberseguretat_87
  - Tecnologia i digitalització_89
- Potenciar una cultura centrada en les persones, àgil i col·laborativa_92
  - Pla de cultura corporativa_000
  - Diversitat i igualtat d'oportunitats_000
  - Desenvolupament professional i compensació_000
  - Experiència de l'empleat_000
- Aconseguir una rendibilitat atractiva mantenint la solidesa financera_113
  - Evolució resultats i activitat_113
  - Liquiditat i estructura de finan-ament_127
  - Gestió del Capital_128
  - Ratings_132
  - Política de dividends_132
- Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat_133
  - Governan-a de la Responsabilitat Corporativa_000
  - Diàleg amb els Grups d'Interès_000
  - Inclusió financera_000
  - Inversió socialment responsable_000
  - Estratègia mediambiental_000
  - Acció social i voluntariat_000

CaixaBank

La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Context i perspectives per al 2021
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Context econòmic i perspectives per al 2021

Context econòmic

Evolució global i eurozona

El 2020, la COVID-19 i les restriccions de l'activitat necessàries per contenir-la van sumir el món en una recessió abrupta i generalitzada (caiguda estimada del PIB mundial del 3,5 %). L'impacte econòmic es va notar amb força durant el primer semestre de l'any. Entre els emergents, el PIB de la Xina es va contreure un 10,0% intertrimestral durant el primer trimestre, mentre que les economies avançades van patir caigudes severes durant el segon trimestre (EUA : -9,0% intertrimestral; Eurozona: -11,8%; Japó: -8,2%; Regne Unit: -19,8%).

Després d'aquestes baixades, la retirada de les restriccions de la mobilitat va accionar una reactivació econòmica i, durant el tercer trimestre, el PIB de les economies internacionals principals va rebotar de manera notable (EUA : +7,4% intertrimestral; Eurozona: +12,7%; Japó: +5,0%; Regne Unit: +15,5%). Tanmateix, l'activitat encara roman lluny de recuperar els nivells prepandèmia (la Xina n'és l'excepció) i, de fet, els indicadors suggereixen que la recuperació s'ha anat frenant en el tram final de 2020, a mesura que repuntaven les infeccions de COVID-19.

FORTA CAIGUDA DEL PIB EL 2020
-3,5 % (EST.)

RECESSIÓ ABRUPTA I GENERALITZADA A CAUSA DE LA COVID-19

RECUPERACIÓ GLOBAL EL 2021
+5,5 % (PREV.)

La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Context i perspectives per al 2021
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020



Amb tot, els nous rebrots s'estan controlant amb mesures delimitades i la situació és diferent, en sentit positiu, de la que vam viure a la primavera de 2020. Tot i això, previsiblement, l'economia mundial continuarà operant en un entorn d'incertesa elevada.

L'evolució de la pandèmia i els avenços mèdics continuaran sent el gran determinant de l'escenari durant els pròxims trimestres. D'una banda, la incertesa i les restriccions de la mobilitat que es vagin prenent localment davant dels rebrots limitaran la capacitat de recuperació de l'activitat econòmica en els pròxims mesos. D'altra banda, els últims avenços mèdics i, en particular, el desenvolupament de vacunes amb efectivitat elevada haurien d'afavorir una vacunació progressiva de segments significatius de la població ja a la primera meitat de l'any 2021, cosa que ajudaria que millorés el sentiment i donaria tracció a la recuperació. En conseqüència, es preveu que, el 2021, hi hagi un rebot substancial de l'activitat econòmica (creixement mundial del 5,5%).

En aquest context, hem de recordar que totes les esferes de la política econòmica han reaccionat amb contundència davant d'aquesta conjuntura el 2020. En el cas dels EUA, les mesures han estat molt notables tant en el pla fiscal com en el monetari, dues esferes que continuaran actives durant els pròxims trimestres.

En concret, després de retallar els tipus agressivament fins al 0,00%-0,25% i llançar una àmplia bateria de mesures (en destaquen, en particular, les elevades compres d'actius), a l'agost, la Fed va afirmar que mantindria una política acomodatícia durant un període de temps llarg (i més enllà que l'economia consolidi la seva reactivació). De fet, va modificar el seu marc estratègic i va indicar que, en el futur, toleraria temporalment inflacions superiors al 2%.

A l'eurozona, després d'un rebot notable de l'activitat durant el tercer trimestre, les últimes dades confirmen un acompliment negatiu durant el quart trimestre, però sense arribar a comprometre la millora del creixement durant els pròxims trimestres, encara que amb diferències importants entre països. Les economies amb menys incidència de la pandèmia, una estructura econòmica menys sensible a les restriccions de la mobilitat o amb més capacitat d'acció en política fiscal afrontaran millor la conjuntura.

> Els últims avenços mèdics i, en particular, el desenvolupament de vacunes amb efectivitat elevada haurien d'afavorir una vacunació progressiva de segments significatius de la població ja a la primera meitat de l'any 2021, cosa que ajudaria que millorés el sentiment i donaria tracció a la recuperació.

Davant de l'impacte diferent entre països, cal destacar l'aprovació del Pla de Recuperació que ha proposat la Comissió Europea (l'anomenat NGEU, Next Generation UE), que afavorirà una reactivació sincronitzada a nivell europeu. Els fons (360.000 milions d'euros en préstecs i 390.000 milions d'euros en transferències) representen una quantitat prou important per donar suport a la recuperació econòmica a curt termini. A més, el Pla ofereix als inversors per transformar i modernitzar les economies (amb èmfasi en les transicions tecnològica i ambiental) i contè elements (com l'emissió de deute comunitari en volums significatius) que podrien assentar les bases per fer un salt endavant en matèria de construcció europea.

La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Context i perspectives per al 2021
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Evolució a Espanya i Portugal

Espanya

L'economia espanyola hauria de seguir una dinàmica semblant a l'europea, encara que la importància de sectors especialment sensibles a les restriccions de la mobilitat comporta descensos una mica més intenses de l'activitat al nostre país (el sector turístic representa un 12,3% del PIB i, en el seu conjunt, sectors com la restauració i l'hostaleria, el comerç i l'oci o el transport, entre d'altres, representen al voltant del 25% del PIB).

En el conjunt de 2020, la contracció del PIB va ser de l'11%. En aquesta situació, es preveu que la recuperació iniciada a meitat d'aquest any agafi for-a el 2021, amb un rebot del 6% Hi contribuiran les mesures d'estímul fiscal, tant domèstiques com comunitàries, i el control de l'epidèmia gràcies a la disponibilitat de diverses vacunes.

> Es preveu que la recuperació iniciada a meitat de 2020 guanyi for-a el 2021, amb un rebot del 6%

Portugal

Portugal, on el turisme també té un pes important (supera el 14% del PIB), s'enfronta a un escenari semblant al d'Espanya. A causa de les dificultats del turisme, i amb un restabliment de l'activitat gradual, la contracció del PIB el 2020 és del -7,6%, registre al qual seguirà un rebot de prop del 5% el 2021.



Aquest escenari està subjecte a un grau d'incertesa elevat, especialment pel que fa a l'evolució de la pandèmia i els aven-os mèdics que han de contribuir a controlar-la, així com pel que fa a la implementació del pla de recuperació europeu. D'una banda, un desplegament ràpid de vacunes amb una efectivitat alta i una implementació àgil del NGEU contribuiran a accelerar la reactivació econòmica i reduiran el detriment sobre el teixit productiu. De l'altra, no es pot descartar, especialment a curt termini, que l'evolució de la pandèmia obligui a endurir les restriccions de la mobilitat.

Context regulatori

CaixaBank comparteix amb les autoritats p¼bliques les seves opinions sobre els processos regulatoris a trav®s de papers de posici· i documents d'an¨lisi d'impacte, sigui a petici· d'aquestes o per iniciativa pr¸pia.

Les actuacions de *public policy* de CaixaBank segueixen un enfocament ampli destinat, en darrera inst¨ncia, a afavorir el desenvolupament i el creixement econ¸mic dels territoris on ®s present. En particular, cal destacar el suport a les iniciatives regulat¸ries que busquen refor-ar l'estabilitat þnancera i donen suport al bon funcionament del sector bancari europeu, amb especial atenci· a les que ajudin a completar la Uni· Banc¨ria, que promouria el desenvolupament d'un marc de resoluci· efectiu i l'establiment d'un fons de garantia de dip¸sits com¼. Aix² mateix, CaixaBank afavoreix el desenvolupament d'un marc regulatori per a les þnances sostenibles, amb l'objectiu de complir amb l'Agenda 2030 per al desenvolupament sostenible i l'Acord de Par²s sobre el canvi climàtic. Altres activitats estan relacionades amb la promoció de la transformació digital, la millora de la transpar¯ncia i la protecci· dels consumidors.

CaixaBank no contracta serveis directes de lobby o representació d'interessos per posicionar-se davant de les autoritats, sin· que, en general, comparteix les seves opinions a través de diverses associacions per intentar consensuar la posici· del sector, la ind¼stria, sense detriment que, en casos espec²þcs, es transmetin missatges propis directament als reguladors i les autoritats p¼bliques.

El Comit¯ de Regulaci· de CaixaBank ®s l'¸rgan encarregat de decidir l'estrat¯gia regulat¸ria i el posicionament davant de les iniciatives regulat¸ries i legislatives. Es basa en les an¨lisis internes de les propostes regulat¸ries per identiþcar possibles efectes negatius o impactes que puguin ser desproporcionats en relaci· amb l'objectiu regulatori. Un cop s'han analitzat les propostes, el Comit¯ decideix l'estrat¯gia regulat¸ria que es canalitzar¨ a través de les associacions o transmetrà directament la mateixa instituci·.

La relaci· amb els partits pol²tics i les autoritats p¼bliques estan subjectes al Codi êtic i Principis d'Actuaci· i la Pol²tica Anticorrupci· de CaixaBank. Aquests dos elements s·n essencials per conþgurar la participaci· en els processos regulatoris.

El Codi êtic i la Pol²tica Anticorrupci· de CaixaBank intenten assegurar no nom®s el compliment de la legislaci· aplicable, sin· tamb® el ferm comprom²s amb els seus principis ¯tics com a signants de Pacte Mundial de les Nacions Unides. Aix¸ reÿecteix la seva forta determinaci· en la lluita contra la corrupci· en totes les seves formes.

CaixaBank estableix a la secció 6 de la seva política anticorrupci· que estan prohibides les donacions a partits pol²tics i a les seves fundacions vinculades. A CaixaBank hi ha els controls que calen per assegurar que no es facin donatius a partits pol²tics.

2,7 Mû
d'aportació a associacions sectorials[1]

2,8 Mû
el 2019

[1]Principalment CECA (1.169.971 û), IIF (126.306 û) i ESBG-WSBI (112.101 û).



La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Context i perspectives per al 2021
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

>> INICIATIVES PRINCIPALS DE LES QUALS CAIXABANK HA FET UN SEGUIMENT DURANT L'EXERCICI I AMB AFECTACIÓ SOBRE EL GRUP:



Finances sostenibles

- Desenvolupaments del Reglament de divulgació en matèria de sostenibilitat per al sector
- Consulta CE Directiva sobre divulgació d'informació no financera
- Reglament sobre establiment d'un marc per facilitar les inversions sostenibles
- Actes Delegats inclusió de criteris ESG a MiFID, IDD, UCIT, AIFMD i Solvència II
- Guia del BCE sobre riscos climàtics i mediambientals
- Consulta a l'EBA sobre la Gestió i supervisió dels riscos ASG per a les entitats de crèdit i les empreses de serveis d'inversió

Fiscalitat

- Llei de l'Impost sobre les Transaccions Financeres

Innovació i digitalització

- Estratègia de Finances Digitals
- Estratègia Europea de Dades de la Comissió Europea
- Reglament sobre la resiliència operativa digital en el sector financer
- Reglament sobre mercats de criptoactius
- Reglament de la intel·ligència artificial responsable
- Reglament dels serveis digitals i mercats digitals
- Informe i consulta al BCE sobre un Euro Digital

Estabilitat financera i enfortiment del sector financer

- Mesures de flexibilització en resposta a la COVID-19, entre les quals destaquen:
  - *Quick fix* Reglament de Requeriments de Capital (CRR 2.5)
  - Directrius de l'EBA sobre el tractament regulatori de les moratòries públiques i privades.
- Normes Internacionals d'Informació Financera
- Reglament de Benchmarks
- Directrius de l'EBA sobre concessió i seguiment de préstecs.
- Guia del BCE sobre operacions de consolidació al sector bancari
- Pla d'Acció de la CE de la Unió de Mercats de Capitals
- Pla d'Acció de la CE per afrontar els NPL derivats de la crisi a causa de la COVID-19

Protecció al consumidor i transparència

- Estratègia de pagaments detallistes
- Reial Decret llei que transposa la normativa de la UE sobre distribució d'assegurances i, en part, la de plans i fons de pensions ocupacionals
- Ordre per refor-ar la protecció del crèdit revolving



La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Context i perspectives per al 2021
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Context social, tecnol¸gic i competitiu

Rendibilitat del negoci i solv¯ncia

La COVID-19 ha tingut un impacte sense precedents sobre l'activitat econ¸mica. En aquest context, la rendibilitat agregada del sector bancari europeu s'ha debilitat de manera marcada. En particular, la ROE ha disminuµt en aproximadament 3,2 punts percentuals, i s'ha situat al 2,5% durant el tercer trimestre de 2020[1].

D'una banda, aquesta caiguda de la rendibilitat del sector s'explica per la disminuci· de la capacitat de generar ingressos, com a resultat de la reducci· dels tipus d'interès i el descens de l'activitat.

En el cas del sector a Espanya, el marge d'interessos i les comissions se n'han ressentit especialment, amb caigudes de prop del 5% interanual durant la primera meitat de 2020.

De l'altra, l'augment important de les dotacions per deteriorament que han dut a terme les entitats (com a anticipaci· al possible impacte negatiu de la pand¯mia sobre la qualitat credit²cia) ha contribuµt molt signiþcativament a la caiguda dels beneþcis del sector. Fins ara, la qualitat credit²cia s'ha mantingut estable gr¨cies al ventall de mesures que han desplegat el Govern i el sector (morat¸ries, ERTE i esquemes de garanties p¼bliques), que han mitigat signiþcativament els efectes de la pandèmia sobre els ingressos de llars i empreses i han evitat que hi hagi un augment de la morositat important i sobtat. En aquest sentit, la velocitat de recuperaci· econ¸mica i la introducci· de mesures de ÿexibilitat (com ara l'extensi· del venciment de les l²nies ICO) ajudaran a contenir l'eventual increment de la morositat. Mentrestant, els nivells de capital m®s elevats (en relaci· amb la crisi de 2008-2014) atorguen al sector bancari espanyol m®s capacitat per absorbir p¯rdues potencials, þns i tot en escenaris més adversos.

Tot i aix¸, l'expectativa de repunt de la morositat i el manteniment dels tipus d'inter¯s en m²nims durant un període més prolongat de temps fan preveure que la rendibilitat de la banca es mantindr¨ feble durant els pr¸xims trimestres i que es recuperarà molt gradualment.

Aquest context de caiguda dels ingressos de les entitats fa palesa la necessitat de fer esfor-os addicionals per reduir despeses d'explotaci· i millorar els nivells d'eþciència del sector.

> L'expectativa de repunt de la morositat i el manteniment dels tipus d'inter¯s en m²nims durant un període més prolongat de temps fan preveure que la rendibilitat de la banca es mantindr¨ feble durant els pr¸xims trimestres i que es recuperarà molt gradualment



Vegeu l'apartat Aconseguir una rendibilitat atractiva mantenint la solidesa þnancera

[1] Dades de l'Autoritat Banc¨ria Europea.

La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Context i perspectives per al 2021
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Transformació digital

La digitalització ha rebut un impuls important amb la crisi sanitària i les mesures de restricció de la mobilitat, perquè s'ha intensificat l'ús de les eines digitals, cosa que ha suposat un aven- pel que fa a necessitats de digitalització de processos i serveis.

En el sector financer en particular, la digitalització s'està traduint en més exigències per satisfer els clients i està facilitant l'aparició de nous competidors amb models de negoci basats en les noves tecnologies (fintech i bigtech). Al seu torn, l'accés a les dades i la capacitat per generar valor a partir d'aquestes dades s'han convertit en una font d'avantatge competitiu important.

D'altra banda, els patrons de pagament estan canviant. La reducció en l'ús de l'efectiu a favor dels pagaments electrònics s'ha accelerat. A més, l'àmbit dels pagaments digitals també està evolucionant d'un model dominat gaireb en exclusiva per sistemes de targetes (vinculades a dipòsits bancaris) cap a un model més mixt en què també participen les fintech i bigtech (que comencen a oferir solucions de pagament alternatives) i en què apareixen nous tipus de diners i formes de pagament, com les *stablecoins*. En aquest context, un percentatge elevat de bancs centrals estan avaluant l'emissió de diners digitals de Banc Central com a complement a l'efectiu.

CaixaBank afronta el repte de la digitalització amb una estratègia centrada en la millora de l'experiència del client.

En aquest sentit, la transformació digital ofereix a l'Entitat noves oportunitats per conèixer els clients i oferir-los una proposta de més valor mitjan-ant un model d'atenció omnicanal. Així mateix, per donar resposta al canvi d'hàbits derivat de la crisi sanitària, s'està posant especial èmfasi en les iniciatives que permeten millorar la interacció amb els clients a través de canals no presencials. D'altra banda, la transformació digital també està afavorint que s'aprofundeixi en el desenvolupament de capacitats com l'anal²tica avan-ada i la provisió de serveis natius digitals. Respecte a aquest últim punt, CaixaBank continuarà impulsant nous models de negoci, com Imagin, un ecosistema digital enfocat al segment més jove, en què s'ofereixen productes i serveis financers i no financers. A més, l'Entitat també està impulsant noves maneres de treballar (més transversals i col·laboratives) i cerca col·laborar activament amb nous entrants com a manera de millorar el servei que s'ofereix als clients. En l'àmbit dels pagaments, CaixaBank participa en diverses iniciatives a nivell sectorial que cerquen impulsar noves solucions.

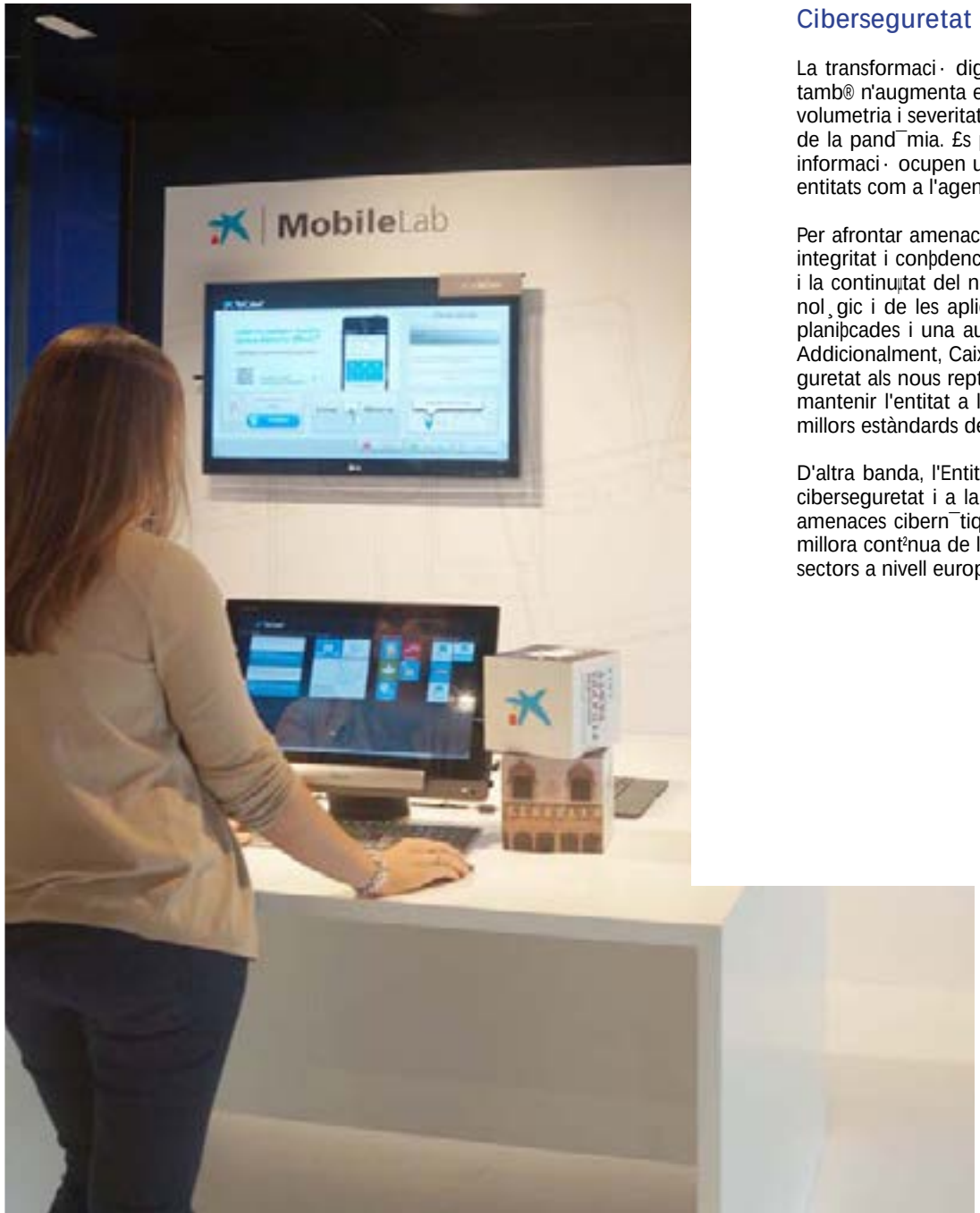
CaixaBank afronta el repte de la digitalització amb una estratègia centrada en la millora de l'experiència del client

Vegeu l'apartat Solucions a Clients

Ecosistema digital enfocat al segment més jove



La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Context i perspectives per al 2021
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020



Ciberseguretat

La transformació digital és vital per a la competitivitat i eficiència de la banca, però també n'augmenta els riscos tecnològics. En particular, el cibercrim ha augmentat en volumetria i severitat, especialment després de l'augment de l'operativa en línia arran de la pandèmia. És per això que els àmbits de la ciberseguretat i la protecció de la informació ocupen una posició cada vegada més destacada tant a l'estratègia de les entitats com a l'agenda dels supervisors.

Per afrontar amenaces externes que puguin aparèixer en aquest àmbit i assegurar la integritat i confidencialitat de la informació, la disponibilitat dels sistemes informàtics i la continuïtat del negoci, CaixaBank manté un seguiment constant de l'entorn tecnològic i de les aplicacions. Aquest seguiment es duu a terme mitjan-ant revisions planificades i una auditoria contínua (que inclou el seguiment d'indicadors de risc). Addicionalment, CaixaBank fa les anàlisis pertinents per adequar els protocols de seguretat als nous reptes i té un pla estratègic de seguretat de la informació que cerca mantenir l'entitat a l'avantguarda de la protecció de la informació, d'acord amb els millors estàndards de mercat.

D'altra banda, l'Entitat participa en projectes de recerca internacionals vinculats a la ciberseguretat i a la protecció de la privacitat i les dades dels clients davant de les amenaces cibernètiques. Entre d'altres, la participació en aquests projectes facilita la millora contínua de l'entorn de ciberseguretat de l'entitat i la col·laboració amb altres sectors a nivell europeu.

Vegeu l'apartat Ciberseguretat

La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Context i perspectives per al 2021
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Sostenibilitat

L'objectiu de descarbonitzaci· de l'economia europea a mitj¨ termini s'est¨ veient acompanyat per un augment de l'activitat regulat¸ria a tots els nivells i una pressi· creixent (tant d'inversors com de reguladors i supervisors) perqu¯ les empreses ajustin les seves estrat¯gies en consonància.

Entre d'altres, destaca la publicaci· de normatives i recomanacions que cerquen guiar empreses, inversors i supervisors i dotar-los de prou eines per fer una gesti· i governan-a adequades. Com a exemple d'aix¸ hi ha l'aprovaci· de la taxonomia verda la Uni· Europea (UE) (amb entrada en vigor el 2022), que estableix un sistema de classiþcaci· d'activitats sostenibles. Aix² mateix, tamb® destaca la recent publicaci· de la guia del Banc Central Europeu sobre riscos clim¨tics i mediambientals que posa ¯mfasi en la divulgaci· de la informaci· no þnancera, la gesti· dels riscos clim¨tics i la descarbonització de la cartera.

Per part seva, la UE ha comen-at a desplegar mesures per reduir les emissions de Gasos amb Efecte d'Hivernacle (GEH) i avan-ar cap a una economia descarbonitzada. En aquest ¨mbit, el Pla de recuperaci· Next Generation UE (NGEU) vol contribuir de manera signiþcativa a la neutralitat clim¨tica de l'economia europea. Per aix¸ la Comissi· Europea exigir¨ als Estats membres que destinin un m²nim del 37% dels fons europeus de recuperaci· a donar suport als objectius clim¨tics

Aquest comprom²s ofereix una oportunitat ¼nica per donar suport a inversions que accelerin la transici· ecol¸gica i ajudin a mitigar el canvi clim¨tic i a adaptar-s'hi, molt exposats als riscos de transició.

En aquest entorn, CaixaBank considera essencial avan-ar en la transici· cap a una economia baixa en carboni que promogui el desenvolupament sostenible i sigui socialment inclusiva.

Per aix¸, CaixaBank t® una estrat¯gia mediambiental, integrada dins del Pla de Banca Socialment Responsable, i treballa per contribuir a aquesta transici· mitjan-ant la reducci· de l'impacte directe de les operacions i el þnan-ament i inversi· en projectes sostenibles. Aix² mateix, CaixaBank est¨ adherida al Comprom²s Col¸lectiu per a l'Acci· Clim¨tica (CCCA), que promouen les Nacions Unides i el sector bancari, adre-at a mobilitzar les capacitats i els recursos del sector þnancer per facilitar la transici· cap a una economia descarbonitzada, en l²nia amb els objectius de l'Acord de Par²s. Addicionalment, CaixaBank tamb® ®s signant i est¨ adherida a m¼ltiples iniciatives i grups de treball per abordar la millora de la gesti· i el reporting d'informaci· en aquests ¨mbits.

D'altra banda, els aspectes socials i de governan-a tamb® estan rebent m®s atenci· dels d'inversors i conjunt de la societat. En aquest ¨mbit, CaixaBank mostra un gran comprom²s amb la millora de la cultura i la inclusi· þnancera per afavorir l'acc®s als serveis þnancers al conjunt de la societat, i amb pol²tiques socials actives que van m®s enll¨ de l'activitat þnancera i que volen ajudar en els problemes socials.

Aquest comprom²s s'ha fet pal¯s especialment amb la COVID-19, ja que l'entitat ha treballat intensament per mitigar els efectes econ¸mics i socials de la pand¯mia i donar resposta als col¸lectius m®s afectats per la crisi.

En el context de la COVID-19, l'Entitat ha treballat intensament per mitigar els efectes econ¸mics i socials de la pandèmia i donar resposta als col¸lectius m®s afectats per la crisi

Vegeu l'apartat Ser referents en gesti· responsable i comprom²s amb la societat



La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Context i perspectives per al 2021
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Estratègia

El sector bancari ha afrontat el desafiament de la COVID-19 amb importants reptes que ja hi havia. D'una banda, la rendibilitat del sector bancari europeu, des de la crisi financera, es troba sota una enorme pressió, en bona part per l'entorn de tipus d'interès persistentment baixos que afeixuga el marge d'intermediació. De l'altra, la digitalització fa temps que condiciona l'entorn en què els bancs desenvolupen la seva activitat, i calen grans inversions en tecnologia per afrontar-la.



En aquest sentit, la COVID-19 ha accentuat aquests condicionants pel seu impacte macroeconòmic i pels canvis (potencialment permanents) en el comportament dels agents, com ara l'augment de la preferència per les interaccions digitals o el del teletreball. Davant d'aquesta realitat, s'ha intensificat la pressió per a una consolidació més sòlida en el sector bancari. Aquestes operacions, a més de permetre guanyar eficiència i rendibilitat, també serveixen per augmentar la capacitat d'inversió en tecnologia i desplegar a fons els nous models de negoci que sorgeixen amb la digitalització. Uns models que es fonamenten en les economies de xarxa, i que requereixen la màxima base de clients possible per desenvolupar, de manera rendible, ecosistemes digitals de serveis financers.

Fusió

En aquest context, el setembre de 2020, l'entitat va anunciar el projecte de fusió amb Bankia. L'operació, a més d'aportar una gran base de clients, permetrà mantenir una presència geogràfica equilibrada i diversificada. Així mateix, Bankia és una entitat amb una solidesa financera elevada que comparteix amb CaixaBank unes arrels i uns valors fundacionals similars que provenen del seu origen com a caixes d'estalvis. La fusió, a més d'aportar estalvis de costos importants (al voltant de 770 milions d'euros l'any), ofereix un enorme potencial de sinergies d'ingressos (de prop de 290 milions d'euros l'any) per la possibilitat d'oferir als clients actuals de Bankia els productes i serveis financers del grup CaixaBank. En definitiva, l'operació originarà una entitat més sòlida, més eficient i més rendible. En conseqüència, generarà més valor per a clients, accionistes, empleats i per al conjunt de la societat.

Després que, fa poc, els accionistes aprovessin l'operació, es preveu que la fusió es materialitzarà durant el primer trimestre de 2021, després d'obtenir les autoritzacions regulatòries i administratives corresponents. Així mateix, es preveu que la integració operativa entre les dues entitats s'executi abans de finals de 2021.

Prioritats estratègiques

Sota el nou context que marca la pandèmia, i a l'espera de completar la fusió amb Bankia, l'entitat ha considerat adequat mantenir les directrius del Pla Estratègic 2019-2021. L'entitat considera que les cinc línies estratègiques que defineix el Pla continuen plenament vigents, ja que recullen tendències que s'han accelerat amb la COVID-19. No obstant això, sí que s'han redefinit iniciatives i revisat alguns dels objectius que es van fixar inicialment per tal d'adequar-los al nou entorn.

En particular, la consecució de bona part dels objectius financers del Pla (entre els quals hi ha el de rendibilitat) s'endarrerirà més enllà de 2021 per l'impacte de la COVID-19 i el deteriorament de l'entorn econòmic. Per la mateixa raó, s'han ajustat algunes prioritats de negoci per reflectir l'empitjorament de l'escenari macroeconòmic. Addicionalment, els canvis arran de la pandèmia (com l'augment de l'ús de les eines digitals i remotes per part de clients i empleats) han portat a una redefinició de prioritats per accelerar encara més la transformació digital de l'entitat i millorar les capacitats del canal digital, així com per incorporar la realitat del teletreball per a una part substancial de l'organització.

La preparació del pròxim pla estratègic s'abordarà quan la integració de les dues entitats estigui més avançada i es tingui més visibilitat sobre el context econòmic.

La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Oferir la millor experiència al client
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Oferir la millor experiència al client

La personalització de l'oferta, la millora de l'experiència dels usuaris, la creixent importància de l'assessorament, l'augment de la interacció a través de canals mòbils i altres innovacions són tendències que estan canviant el comportament dels clients.

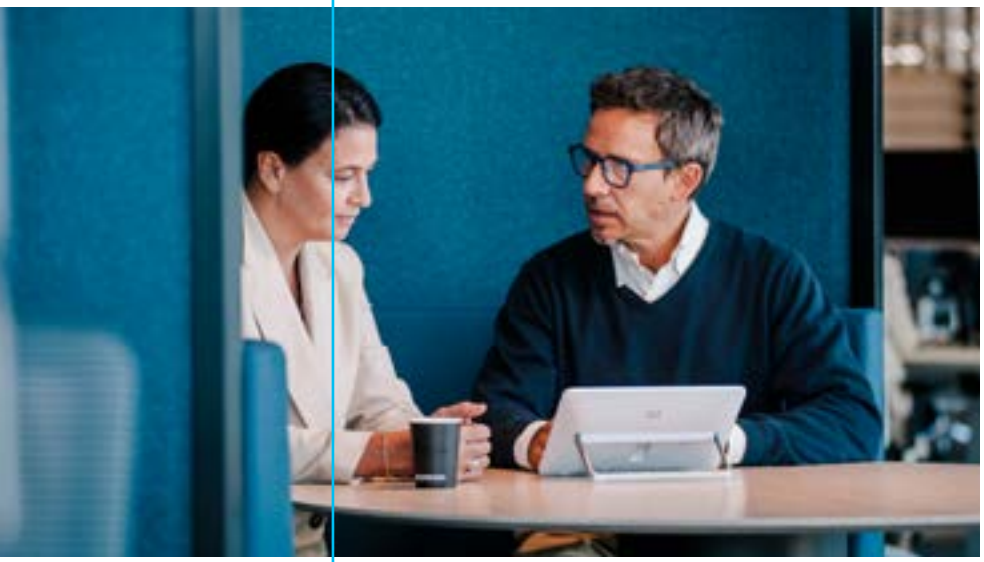
Una de les prioritats estratègiques del Grup és oferir la millor experiència de client, és a dir, situar-lo al centre i construir una relació més emocional entre el client i l'Entitat.

Prioritats estratègiques

- Ser referents
- Relació basada en la proximitat i confiança
- Aposta per la innovació
- Proposta de valor per a cada segment
- Excel·lència en el servei

Palanques

- Acords per ampliar l'oferta i construir un ecosistema més enllà de la banca
- Continuar transformant la xarxa de distribució per donar més valor al client
- Intensificar el model d'atenció remota digital
- Segmentació i focus en *customer journeys*



>> PRINCIPALS MÈTRIQUES DE SEGUIMENT

PLA ESTRATÈGIC 2019-2021

2019	2020	Objectiu 2021
>> 86,3 Índex d'experiència (IEX, escala 0-100)	>> 86,1 IEX (escala 0-100)	>> * *Fixació tenint en compte la integració de Bankia.
>> 61,7% Clients digitals	>> 67,6% Clients digitals	>> ≥70% Clients digitals
>> 458 Centres Store	>> 548 Centres Store	>> >600 Centres Store



La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Oferir la millor experiència al client
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Solucions a clients

Ser referents, la confian-a dels clients es tradueix en quotes de mercat elevades

>> CAIXABANK ESPANYA

			Variació respecte a ٢٠١٩ (p.)
Banca detallista	Crèdits[1]	16,2%	+0,3
	Dipòsits[1]	15,6%	+0,4
Particulars	Domiciliació de pensions[2]	20,1%	+0,1
	Crèdit hipotecari habitatge[1]	15,3%	-0,4
Empreses	Crèdits a empreses[1]	16,5%	+1,1
	Penetració autònoms[1]	33,1%	-0,3
Recursos sota gestió	Plans de pensions	26,3%	+0,8
	Fons d'inversió	17,5%	+0,4
Assegurances	Assegurances de vida-estalvi	29,9%	+1,2
	Assegurances vida-risc	21,5%	+2,1
	Assegurances de salut	30,5%	+0,3
Sistema de pagament	Facturació targetes	23,3%	-0,2
	Facturació TPV	26,5%	-1,0

[1] Dades de novembre de 2020.

[2] Dades de setembre de 2020.

>> BPI

		Variació respecte a ٢٠١٩ (p.)
Crèdits[1]	10,7%	+0,2
Crèdit hipotecari habitatge[1]	12,2%	+0,3
Dipòsits[1]	10,6%	+0,5
Domiciliació nòmines[1]	9,6%	-0,1
Fons d'inversió[1]	18,8%	-1,2
Assegurances[1]	11,4%	+0,3

30,9%
#1 en penetració clients particulars (Espanya)

23,9%
#1 banc principal per a clients particulars (Espanya)



La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Oferir la millor experiència al client
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Resposta a les 4 experiències vitals a través d'una plataforma potent i aliances estratègiques

Tenir fàbriques en propietat i establir acords estratègics amb altres companyies líder en els seus segments permet oferir al client la millor proposta de valor, d'una manera eficient.

BANCA DIÀRIA

Dia a Dia

Fer el dia a dia del client més fàcil i estar present de manera àgil i senzilla en qualsevol moment que ens necessiti.

PRODUCTES

Comptes, pagaments, transferències, rebuts, targetes, donatius, etc

CaixaBank Payments & Consumer · Comercia Global Payments · #1 Mètodes de pagament · imagin

50.893 M€
facturació targetes
52.052 el 2019

438.889
punts de venda
423.767 el 2019

3 M
clients de Bizum

Aliances per millorar la proposta de valor amb nous serveis

VISA · Pay · SAMSUNG pay

FINANÇAMENT

Gaudir de la vida

Facilitar finan-ament al client per fer realitat les seves il·lusions i projectes actuals i de futur.

PRODUCTES

Préstecs hipotecaris i personals, préstecs al consum, avals, línies de circulant, microcrèdits, etc

CaixaBank Payments & Consumer · MicroBank · WiVai

114.969
mòbils
160.000 el 2019

67.747
sistemes de seguretat
>50.000 el 2019

14.785
cotxes de renting
15.000 el 2019

Acords amb fabricants per finan-ar i distribuir

SAMSUNG · Mercedes-Benz · ARVAL · YAMAHA · [redacted]

La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Oferir la millor experiència al client
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

ASSEGURANCES I PROTECCIÓ

Dormir tranquil

Ser al costat dels nostres clients per cuidar el que ®s important per a ells i ajudar-los a protegir-ho.

PRODUCTES

Assegurances de vida i risc, Assegurances de no vida (salut, llar, auto, decessos...), Serveis de protecci· de la llar i personals, etc.

VidaCaixa #1 Assegurances de vida

SegurCaixa Adeslas #1 Assegurances de salut

9.609 M€
primes
11.785 el 2019

4.171
Prestacions abonades
3.954 el 2019

ESTALVI A LLARG TERMINI

Pensar en el futur

Ajudar als nostres clients a planiþcar el seu estalvi i afrontar el futur amb total seguretat.

PRODUCTES

Assegurances d'estalvi, fons d'inversi·, plans de pensions, rendes vital²cies, Unit Linked, carteres gestionades, valors i altres instruments þnancers

CaixaBank ASSET MANAGEMENT #1 Fons d'inversió

VidaCaixa

166.003 M€
assegurances i actius sota gesti·
159.762 el 2019



La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Oferir la millor experiència al client
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

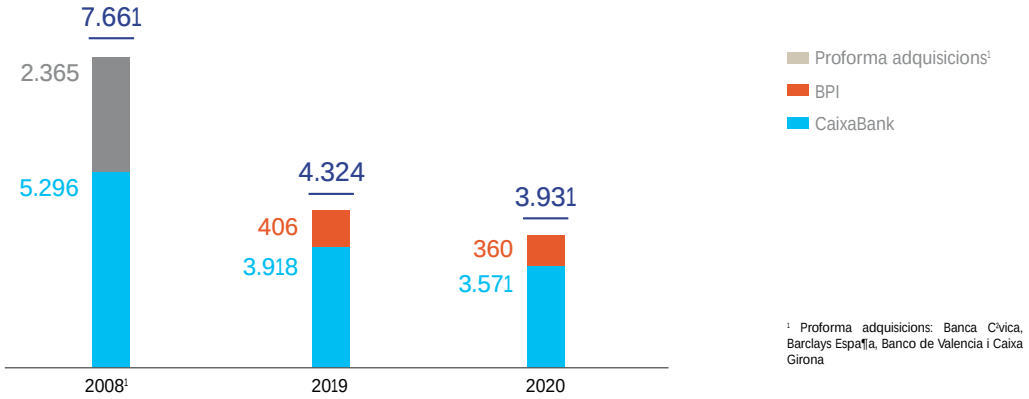
Evolució constant de la xarxa de distribució omnicanal

El creixement dels canals digitals, especialment del canal mòbil, és un dels canvis principals en el sector financer dels últims anys, però fins i tot així les oficines continuen tenint una importància clau.

L'última dècada ha representat per a CaixaBank una etapa intensa d'optimització de la xarxa de distribució, durant la qual ha reduït el nombre d'oficines i ha augmentat la seva eficiència apostant per l'especialització, alhora que desenvolupat canals digitals i remots.

REDIMENSIONAMENT DE LA XARXA

Oficines retail, no inclou centres especialitzats



[1] Proforma adquisicions: Banca Cívica, Barclays Espanya, Banco de Valencia i Caixa Girona

XARXA ESPANYA

3.782 oficines (4.112 el 2019)

8.827 caixers (9.111 el 2019)

91% dels ciutadans tenen una oficina al seu municipi (91% el 2019)

XARXA A PORTUGAL

421 oficines (477 el 2019)

1.456 caixers[1] (1.380 el 2019)

[1] El 2020 inclou xarxa externa, així com xarxa pròpia (171 caixers)

A L'AVANTGUARDA DE LA TRANSFORMACIÓ BANCÀRIA

2 centres ***All in One*** a València i Barcelona

Experiències innovadores més enllà de l'estrictament bancari, amb atenció especialitzada per a totes les propostes de valor en un mateix espai



548 centres Store

Centres d'assessorament que permeten una organització més eficient i pròxima

La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Oferir la millor experiència al client
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

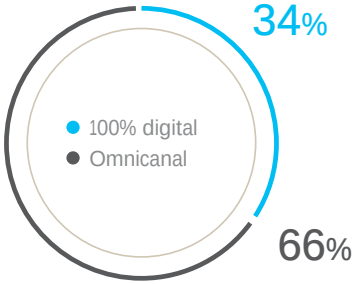
DESENVOLUPAMENT DE LA MILLOR OFERTA DIGITAL

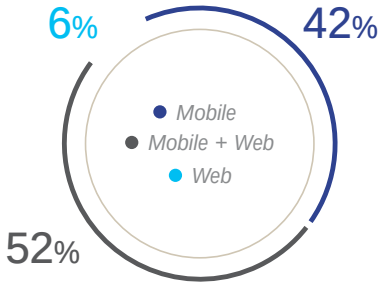
La penetració digital més important

34,4% penetració entre clients digitals (Espanya)[1]

El client de CaixaBank és omnicanal (digital i físic)

+6,9 M de clients digitals, **67,6%**





122%
més marge del client omnicanal respecte al client físic
(112% el 2019)

69%
més vinculació mitjana del client omnicanal respecte al client físic
(71% el 2019)

æ2,5 M
de clients es connecten diàriament
(+30% el 2019)

BPI Net
46, 7%
clients digitals

Internet i Mobile Banking
#2 en penetració de particulars
#1 en penetració d'empreses

CaixaBankNow

CaixaBank Now agrupa tots els serveis digitals de l'Entitat sota un mateix concepte. ***Now Mobile*** és una aplicació amb personalització i intel·ligència artificial que permet signar les transaccions des del mòbil.

Millor aplicació mòbil de banca de particulars a Europa Occidental segons Global Finance.

COMERCIALITZACIÓ PER CANALS DIGITALS

El canal digital es va transformant en un canal generador de vendes i aquests últims anys ha mantingut un creixement sostingut.

51,7%
Assegurances d'estalvi
(38,3% el 2019)

EL CANAL *MOBILE* CLAU

109 M
de compres efectuades amb el mòbil
(58% respecte a 2019)

+2,3 M
de targetes baixades al telèfon mòbil

Millor banc digital en banca de particulars a Espanya 2020 segons Global Finance



[1] Font ComScore.

La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Oferir la millor experiència al client
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

imagin

Nou imagin: de banc només mòbil a comunitat lifestyle per promoure la digitalització dels clients més joves

+ 3 M

Clients imagin[1]

- Productes financers i no financers, incloent-hi continguts digitals i experiències.
- La relació amb els usuaris no comen-a amb un compte bancari, sinó amb el registre com a usuari de la plataforma mitjan-ant una adre-a electrònic i una contrasenya.
- Els **continguts digitals** s'organitzen al voltant de cinc grans àrees temàtiques: música (**imaginMusic**), videojocs (**imaginGames**), tendències (**imaginCafè**) i tecnologia (**imaginShop**) i sostenibilitat (**imaginPlanet**).
- Tres propostes de valor diferenciades en funció de l'edat.

[1] Inclou 1,8 M de clients de més de 18 anys, 1,1 M de clients menors i usuaris registrats com a no clients. El 2019, els clients de més de 18 anys eren 1,4 M.



imaginKids (de 0 a 11 anys)

Amb èmfasi en l'educació financera a través de jocs i pensada perquè els pares decideixin quan i com s'utilitza. Ofereix tot el contingut gratuïtament, fins i tot encara que la família no sigui clienta de CaixaBank.

imaginTeens (per a adolescents de 12 a 17 anys)

Iniciació en la gestió de les finances personals i primeres compres. Orientada perquè els joves la facin servir directament, amb recursos digitals relacionats amb música o gaming.

La modalitat bàsica ofereix una eina gratuïta de gestió de la paga familiar. L'oferta financera contractable d'imaginTeens consisteix en una targeta de prepagament amb funció de control parental activada perquè els pares puguin tenir ple coneixement i control de les operacions que fa el menor.

imagin (a partir de 18 anys)

Plataforma que inclou serveis financers i no financers, com ara continguts digitals i experiències. Part d'aquesta oferta està disponible per a qualsevol usuari registrat a la plataforma, independentment del seu grau de bancarització. Hi ha tres perfils:

- Els **usuaris imaginers** poden accedir a una selecció dels continguts digitals i les experiències més destacades que ofereix l'aplicació, i també al servei exclusiu **imagin&Split** per compartir despeses amb els amics.
- Els **usuaris imaginers reload** , a més de tots els avantatges bàsics, volen tenir una targeta de prepagament **imagin Reload**, amb avantatges exclusius per viatjar a l'estranger (que inclou, per exemple, el reintegrament gratuït en caixers europeus i canvi de divises sense comissió). Es pot contractar sense necessitat de tenir un compte bancari.
- Els **imaginers infinity** són els usuaris amb compte bancari a imagin. A més de tenir un compte i una targeta sense comissions, tenen accés complet a tot l'univers d'imagin, així com a tota l'oferta de serveis financers.

En tots els casos, imagin manté les característiques que l'han convertit en líder bancari per al públic *millennial:* operativa *mobile only* (els serveis es presten exclusivament a través de l'aplicació, sense oficines i sense web, que compleix només funcions informatives), sense comissions per a l'usuari i amb un llenguatge propi, senzill i clar, adequat especialment per a una comunicació directa amb els joves.

La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Oferir la millor experiència al client
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

>> MODEL D'INNOVACIÓ OBERTA

> Aplicació de metodologies agile i de *design thinking* per identificar al m¨xim el perfil dels usuaris i adequar el producte a les seves necessitats. S'han dut a terme sessions de cocreaci· amb m®s de 200 usuaris reals.

> Arquitectura tecnol¸gica nova en qu¯, juntament amb l'oferta pr¸pia, es poden incorporar tecnologies i productes de tercers.

> Cal destacar la col·laboració d'imagin amb *Plug and Play*, la principal plataforma d'innovaci· mundial i el *venture* capital m®s actiu, per identificar propostes disruptives *fintech* d'emprenedors de tot el món.



IMAGIN OBTÉ LA CERTIFICACIÓ B CORP PEL SEU IMPACTE POSITIU EN EL MEDI AMBIENT I A LA SOCIETAT

imagin ha obtingut la certificaci· B Corp, que garanteix el compliment dels est¨ndards m®s alts d'acompliment social i ambiental, transpar¯ncia p¼blica i responsabilitat empresarial de la companyia per equilibrar el benefici econ¸mic amb el prop¸sit social. Amb aquesta certificaci·, imagin es converteix en la primera plataforma de serveis financers mobile only que ®s B Corp.



La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Oferir la millor experiència al client
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

inTouch

Servei remot amb gestor personal, creat per a clients amb perfil digital, poc ús de l'oficina i disponibilitat de temps reduïda.

1,4 M

Clients que utilitzen inTouch

1,3 el 2019

Es basa en un model d'atenció remota amb el benefici de tenir un gestor propi. El model inTouch és una oportunitat per créixer amb un model d'atenció híbrid que genera eficiències. El nombre de clients del gestor inTouch és de 2,5 vegades el de l'oficina física.



La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Oferir la millor experiència al client
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Creació de propostes de valor especialitzades

La cerca de la millor experiència de client ha suposat un grau més alt d'especialització i personalització i, en conseqüència, la creació de negocis/centres especialitzats on gestors formats en àmbits concrets ofereixen els serveis d'assessorament financer específic, ja que entenen la seva realitat de prop.



AgroBank

La proposta d'AgroBank es basa en tres eixos:

> L'oferta de productes i serveis més completa,

> L'especialització d'oficines i equips

> I una sèrie d'accions d'impuls al sector.

S'adreça a tots els clients del sector agroalimentari i cobreix totes les baules de la cadena de valor, és a dir, producció, transformació i comercialització.

343.000
clients

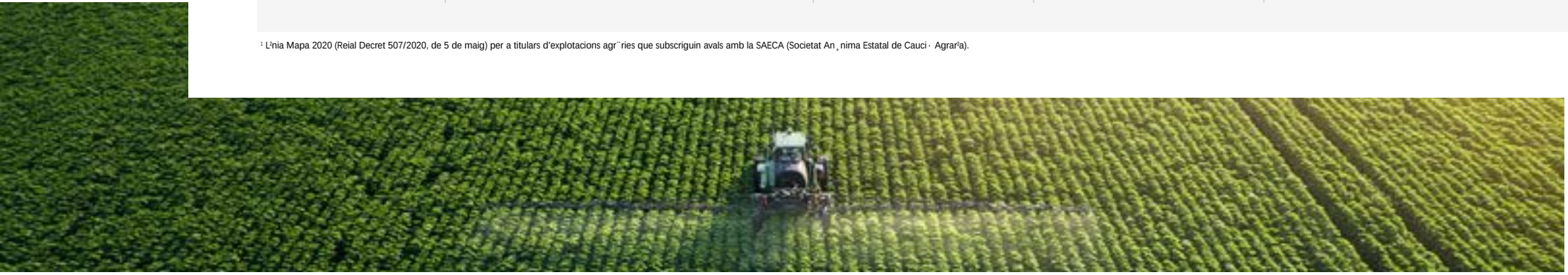
888
Oficines Agrobank situades en poblacions on el sector agrari és l'activitat principal o una de les activitats principals

27,8%
Quota de Penetració d'autònoms agraris
(+11 pb vs. 2019)

7.954 M€
de nova producció en finançament a clients del segment

Primera entitat en nombre d'operacions i import en la línia de Préstecs SAECA – MAPA 2020[1]

[1] Línia Mapa 2020 (Reial Decret 507/2020, de 5 de maig) per a titulars d'explotacions agràries que subscriguin avals amb la SAECA (Societat Anònima Estatal de Caució Agrària).





CaixaBank

Compromís i impuls del sector

> Digitalització al servei de tramitació d'ajudes de la Política Agrària Comuna per via telemàtica (la fan gabinets externs a les nostres oficines).

> Cursos ***en línia*** sobre la poda de la vinya i tractaments fitosanitaris a la vinya, en col·laboració amb la Plataforma Tecnològica del Vi.

> Presentació del segon estudi del sector agroalimentari, en què s'han tractat temes com:

La fortalesa del sector agroalimentari durant la crisi del coronavirus	Canvi en els patrons de consum durant el confinament: del restaurant a la llar	La resiliència de les exportacions agroalimentàries espanyoles	La digitalització del sector agroalimentari

> Realització de 6 jornades tècniques AgroBank en format virtual, amb més de 3.600 assistents, per tractar els principals subsectors (vi, oli, porcí).

> Càtedra AgroBank, en col·laboració amb la Universitat de Lleida, amb l'objectiu de promoure la transmissió de coneixement científic i tècnic entre la institució acadèmica i els professionals del sector.

El 2020 a més dels habituals *Premis a la Transferència del Coneixement en el sector Agroalimentari* i el *Premi a la Millor Tesi Doctoral,* hem creat un nou reconeixement: el *Premi al millor Treball Final de Màster elaborat per una dona.*

> Revista AgroBank: enviaments a més de 65.000 clients per via electrònica.

> Premis Emprenedor XXI, en què tenim un segment Agro que premia la millor start-up que ajudi a solucionar els reptes del sector.

> Col·laboració amb el programa Incorpora per buscar feina a col·lectius desafavorits al sector agroalimentari.

> Convenis amb AFAMER i FADEMUR per impulsar la diversitat i fomentar la figura de la dona en l'àmbit rural.

> Formació de dones en entorns rurals per accedir als òrgans rectors de cooperatives i participació al congrés de la dona rural a Espanya, amb Cooperatives Agroalimentàries i la Fundació "la Caixa".

La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Oferir la millor experiència al client
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

dayone

DayOne és un nou concepte de serveis financers exclusivament creats per acompanyar *start-ups* i *scale-ups* globals amb activitat a Espanya amb un potencial de creixement alt. L'Entitat té gestors especialitzats i espais físics que funcionen com a *hubs* perquè el talent i el capital es puguin trobar, a Barcelona, Madrid i València. A més, té dos gestors especialitzats a Bilbao i Màlaga. Els *hubs* serveixen com a punt de reunió entre els fundadors d'empreses tecnològiques, els socis que els ajudin a fer créixer el seu negoci i els inversors interessats en empreses innovadores amb potencial de creixement.

A més d'oferir una línia de productes i serveis especialitzada per a aquests clients, CaixaBank posa a la seva disposició la seva xarxa de contactes per tal d'impulsar i promoure l'economia de la innovació a través de tots els seus agents.

D'altra banda, *DayOne* ha dissenyat i promou un programa d'iniciatives enfocades al *networking* a la mida dels emprenedors i inversors.

[1]

>> PREMIS EMPRENEDOR XXI

El 2020, s'ha iniciat la 14a edició dels Premis Emprenedor XXI. Aquesta és una iniciativa que impulsa *dayOne* que té com a objectiu identificar, reconèixer i acompanyar les empreses innovadores de creació recent amb més potencial de creixement. Aquests premis estan coatorgats amb el Ministeri d'Indústria, Comerç i Turisme a Espanya i amb el BPI a Portugal.

EDICIÓ 2020

955 empreses
participants d'Espanya i Portugal

35
premis

0,8 M€
en premis (metàl·lic, formació internacional i visibilitat)

+480
Organitzacions, institucions i professionals involucrats en comitès i jurats



[1] https://dayonecaixabank.es/ca/dayone/

La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Oferir la millor experiència al client
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Es premien les millors empreses de cada comunitat aut¸noma i dues a Portugal; i les 8 empreses que millor i m®s aportin als 8 reptes seg¿ents:

CiutatXXI

Solucions per transformar les nostres ciutats en llocs m®s sostenibles, segurs, connectats i adaptats.

PlanetaXXI

Propostes innovadores enfocades a la sostenibilitat mediambiental i a construir un planeta millor per a les noves generacions.

ViuXXI

Propostes per a la digitalitzaci·, nous models de negoci i reactivaci· del sector hoteler, restauraci·, oci i turisme.

BancaXXI

Solucions per crear un nou model de banca m®s a prop del client.

BenestarXXI

Millores per a la salut dels ciutadans.

JuntsXXI

Cerca d'iniciatives d'Impacte Social.

LlavorXXI

Idees per a la transformació digital i innovació al sector agroalimentari.

DeeptechXXI

Solucions per augmentar la competitivitat i pes de la ind¼stria gr¨cies a la ci¯ncia i la transfer¯ncia tecnol¸gica.



> dayOne, amb el suport d'altres ¨rees de l'entitat, ha organitzat el primer Investors Day EmprendedorXXI. L'objectiu de l'esdeveniment ®s posar en contacte les start-ups guanyadores dels PEXXI amb els principals inversors de l'ecosistema i corporates amb interès en innovació.

> dayOne ha organitzat el primer Open Innovation Program, adre-at a les empreses participants dels PEXXI, i se n'han seleccionat 4 per fer una prova de concepte amb diversos equips de negoci del banc: AgroBank, MicroBank, CaixaBank Payments & Consumer i CaixaBank Senior.

> El 2019 va néixer, en col·laboració amb el Centre d'Innovació i Iniciativa Emprenedora de l'IESE, l'Observatori DayOne de Start-ups a Iberia, amb l'objectiu de generar informació i recerca del teixit de *start-ups* a Espanya i Portugal. S'ha publicat el segon informe corresponent a la 13 edici·.

La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Oferir la millor experiència al client
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Experiència de client i qualitat
Model Veu360º

Durant el 2020, el model d'escolta de CaixaBank ha refor-at el seu objectiu d'escoltar la veu de clients i empleats per obtenir informaci· rellevant i recomanacions que permetin dissenyar accions d'alt impacte que millorin l'experiència d'ambd·s.

No obstant aix¸, la situaci· extraordinària que hem viscut aquest any ha implicat adaptar la nostra manera d'escoltar per poder ser m®s a prop dels nostres clients i empleats i impulsar accions de millora i canvis de manera més àgil.

Radar 360Ü

S'han fomentat mètodes qualitatius per recollir la veu, com a dinàmiques i entrevistes en línia i per telèfon, per tenir m®s detalls sobre preocupacions i necessitats. Tamb® s'ha promogut la immediatesa i la simplicitat, ja que s'han iniciat les enquestes a trav®s del m¸bil a partir de l'experiència de visitar una oficina.

Coneixement

S'han utilitzat mètodes àgils i eines d'anàlisi d'informaci· que han permès obtenir insights m®s ràpidament per adaptar les necessitats de cada segment de negoci.

Acció

A partir d'aquesta informaci·, s'han implementat accions per millorar l'experiència de clients i empleats i s'han accelerat canvis, especialment per potenciar l'accessibilitat als serveis financers.



La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Oferir la millor experiència al client
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

El model de VEU360Ü s'ha desplegat el 2020 a través de tres línies de treball

01. ESCOLTA CONSTANT DE CLIENTS I EMPLEATS

> ***Touchpoints*** **–** Increment del nombre d'enquestes automatitzades en moments clau d'interacció per a clients i empleats.

> ***Near Real Time*** **–** Inici d'enquestes èimmediatesé, llan-ades al cap de poc temps que s'hagi viscut una experi¯ncia, com la visita a una oþcina Store o la resoluci· d'una avaria t¯cnica per a empleats.

> Dinàmiques d'escolta **–** Foment de diverses activitats en l²nia (tallers, entrevistes, etc.) per obtenir informaci· qualitativa, cocrear i millorar productes, serveis i processos.

> ***Text Mining*** – Implementació d'eines per optimitzar l'an¨lisi de la veu.

02. ACCIÓ IMMEDIATA

> Immersió transversal 360º **–** Creaci· de nous grups de treball transversals i multidisciplinaris o evoluci· dels que ja hi havia amb metodologies ¨gils per impulsar accions tenint en compte els insights de la veu de clients i empleats com a palanca de transformació.

> ***Close the loop*** (acci· amb clients i empleats) – Desplegament del procés per gestionar i donar resposta a les experi¯ncies que ens han transmès els clients i empleats a través de les enquestes en diversos moments clau.

03. DIVULGACIÓ DE LA VEU A TOTA L'ORGANITZACIÓ

> Plataforma VEU360Ü

> Seguiment d'indicadors de veu **–** Publicaci· dels principals indicadors per poder donar a con¯ixer el que opinen clients i empleats amb l'objectiu d'accelerar canvis.



La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Oferir la millor experiència al client
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

>> MESURAMENT DE L'EXPERIÈNCIA DEL CLIENT

228.537
USUARIS CONTACTATS EL 2020
399.480 EL 2019

1.317
MITJANÇANT DINÀMIQUES DE VEU I ENTREVISTES
396 EL 2019

120.150
MITJANÇANT TOUCH POINTS
86.317 EL 2019

107.070
MITJANÇANT ENQUESTES
312.767 EL 2019

>> CAIXABANK ESPANYA

86,1
ÍNDEX D'EXPERIÈNCIA (IEX) (ESCALA 0-100)
86,3 EL 2019
+0,3 punts per sobre del repte de 2020 (85,8)

34,8%
CLIENTS COMPROMESOS[1]
35,0% EL 2019

28,9%
NET PROMOTER SCORE RETAIL (NPS)[2]
29,8% EL 2019

66,0%
NPS FINANÇAMENT COMPRA ESTRELLA
71,5% EL 2019

55,9%
NPS FINANÇAMENT PRÉSTEC PERSONAL
59,8% EL 2019

54,5%
NPS DOMICILIACIÓ NÒMINA
48,8% EL 2019

>> BPI

91,0
IEX PARTICULARS (ESCALA 0-100)
87,8 EL 2019

89,8
IEX PREMIER
89,6 EL 2019

[1] %ercentatge sobre el total de clients enquestats, que valoren de manera simult¨nia l'experi¨ncia, la þdelitat i la recomanaci· amb valoracions de 9 o 10.

[2] L'NPS mesura la recomanaci· del client de CaixaBank en una escala de 0 a 10. L'ºndex ®s el resultat de la difer¨ncia entre el percentatge de clients Promotors (valoracions 9-10) i clients Detractors (valoracions 0-6).

La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Accelerar la transformació digital per ser més eficients i flexibles
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Accelerar la transformació digital per ser més eficients i flexibles

CaixaBank continua apostant per millorar la flexibilitat, l'escalabilitat i l'eficiència de l'estructura d'IT, que li permet millorar l'eficiència en costos, diversificar l'*outsourcing*, reduir el *time-to-market,* augmentar la cadència de versions i tenir més resiliència.

El creixement continu d'inversió en tecnologia és clau per a l'estratègia de CaixaBank, ja que garanteix que pugui donar resposta als requeriments dels clients, reforça el seu posicionament i permet adaptabilitat a les necessitats canviants del negoci. Així mateix la robustesa de la infraestructura i l'esforç d'innovació constant garanteixen la disponibilitat de la informació amb garanties completes de seguretat.

En el procés constant de cerca a l'eficiència i el millor servei és imprescindible apostar per tecnologies emergents i pioneres, des del blockchain a la robòtica, passant per la intel·ligència artificial i la computació quàntica.

>> PRINCIPALS MÈTRIQUES DE SEGUIMENT PLA ESTRATÈGIC 2019-2021

2019	2020	Objectiu 2021
>> -5,8% millora del Time-to-Market de Projectes	>> -11% millora del Time-to-Market de Projectes	>> -25% millora del Time-to-Market de Projectes
>> 9,9% Grau d'adopció del cloud	>> 16,6% Grau d'adopció del cloud	>> 24% Grau d'adopció del cloud
>> 20% persones d'IT treballant en agile	>> 25% persones d'IT treballant en agile	>> 33% persones d'IT treballant en agile

933 M€

INVERSIÓ EN TECNOLOGIA I DESENVOLUPAMENT EL 2020

931 Mû EL 2019



La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Accelerar la transformació digital per ser més eficients i flexibles
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Ciberseguretat

La ciberseguretat és una de les màximes prioritats de CaixaBank, i donades la importància i el nivell d'amenaces que hi ha hagut durant tot el 2020, moltes derivades de la COVID-19, s'han revisat els protocols de seguretat per adequar-los a aquesta situació, monitorant de manera contínua aquestes amenaces per si cal tornar a canviar aquests protocols ràpidament i eficaçment.

Totes les accions s'han alineat amb el Pla Estratègic de seguretat de la informació, que avalua de manera contínua les nostres capacitats davant de les millors pràctiques i benchmarks del sector.

Aquest any, CaixaBank ha incorporat a 10 experts independents que reforcen la nostra estratègia i acompliment en seguretat.

Equip altament preparat en un entorn de multilocalització

39
Empleats

+50
Certificacions

24 hores x 7 dies
SOC extern[1]

60%
Externalització

Model de ciberseguretat avan-at certificat

Mantenim anualment certificacions reconegudes i de prestigi, com la certificació ISO 27001, en tots els nostres processos de ciberseguretat, i el CERT, que acredita el nostre equip CyberSOC 24x7 i ens permet cooperar activament amb altres CERT nacionals i internacionals.

Governance robust

Política de seguretat de la informació

Amb l'objectiu de disposar dels principis corporatius sobre els quals s'hauran de basar les actuacions que cal fer en l'àmbit de la seguretat de la informació.

Última actualització: novembre de 2019

Entorn de control: tres línies de defensa

La primera línia, Seguretat de la Informació, s'encarrega d'implantar les polítiques, identificar i avaluar riscos, identificar debilitats de control i executar els plans d'acció.

La segona línia de defensa, Responsabilitat de Riscos No Financers, és la responsable d'emetre una avaluació independent sobre l'acompliment en Seguretat de la Informació.

La tercera línia de defensa, Responsabilitat d'Auditoria Interna, supervisa els dos anteriors. El resultat de les revisions d'auditoria interna dels últims 3 anys, amb unes 592 proves, indica una gran maduresa i control: es cobreix un 99% del marc NIST (marc de control de ciberseguretat reconegut).

[1] *Security Operations Center.*

INFOPROTECT
Una marca que des del 2015 integra totes les iniciatives de conscienciació en seguretat, adreçada a empleats i clients.



+50 M€

INVERTITS EN SEGURETAT DE LA INFORMACIÓ EL 2020

+50 Mû EL 2019

54%

0-CLICKERS* EN CAMPANYES DE *PHISHING

48% EL 2019

12

SIMULACRES DE *PHISHING* PER EMPLEAT

12 EL 2019

98%

PROFESSIONALS QUE HAN FET EL CURS DE SEGURETAT EL 2020

6

EXERCICIS DE XARXA TEAM A L'ANY

es posa a prova la robustesa dels sistemes amb atacs reals controlats per part de tercers independents

Framework TIBER-E



>> DURANT L'EXERCICI 2021, CONTINUAREM INVERTINT I PROMOVENT INICIATIVES QUE AJUDIN A MILLORAR EN AQUESTA MATÈRIA:

TRAPEZE
Millora de control de la privacitat de les dades de client en serveis þnancers per part dels usuaris þnals

CONCORDIA
Centre de ciberseguretat paneuropeu x-sector

ENSURESEC
Millora de la protecció de serveis d'e-commerce

INFINITECH
Controls basats en analítica de dades per avaluar el risc de seguretat i frau a l'entorn þnancer

REWIRE
Certiþcaci· de capacitats per als professionals que es dediquen a la ciberseguretat en l'¨mbit þnancer Europeu

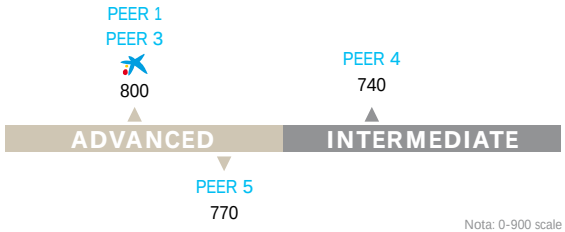
>> TOT AIXÒ FA POSSIBLE QUE CAIXABANK TINGUI ELS PRINCIPALS RECONEIXEMENTS I ESTIGUI ENTRE ELS MÉS BEN VALORATS DEL SECTOR:

Benchmarks

	CNPIC[1]	DJSI[2]
CABK	8,6 (+1,2)	8,5
PEERS	8,2 (+1,0)[3]	8,5

(Tots els valors en base 10)

BITSIGHT[3]



Nota: 0-900 scale

Certiþcacions

[1] Informe Ciberresiliencia 2020.
[2] Dow Jones Sustainability Index 2020. Seguretat de la informaci·.
[3] Entitats þnanceres espanyoles.

La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Accelerar la transformació digital per ser m®s eþcients i ÿexibles
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Veriþcaci· Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Tecnologia i digitalització

Infraestructura tecnol¸gica

Aquests ¼ltims anys, l'¼s cada cop m®s gran dels canals digitals per part dels clients, així com la digitalització dels processos, ha comportat un augment exponencial del nombre de transaccions.

La millora cont²nua de la infraestructura d'IT ®s un pilar de la gesti· del Grup. El Grup t® dos Centres de processament de dades (CPD) operatius d'elevada qualitat, connectats entre si per donar suport i desenvolupar les activitats del Grup.

Aix² mateix, es continua apostant per la migraci· cont²nua a solucions i processament al n¼vol, cosa que permet reduir signiþcativament els costos operatius m®s d'un 50% i ser m®s ¨gils en el desenvolupament d'aplicacions.

120.666 | El 2020 milions de transaccions processades

98.963 | El 2019 milions de transaccions processades

En aquest sentit, la millora cont²nua de la infraestructura d'IT permet:

æ16.000
transaccions per segon
>14.000 EL 2019

476
aplicacions gestionades al n¼vol intern
400 EL 2019

A m®s, el:

79%
incidències rellevants resoltes en menys de 4 hores
89% EL 2019



La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Accelerar la transformació digital per ser més eficients i flexibles
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Big Data

En una època marcada per la revolució de les dades massives, CaixaBank continua evolucionant el seu model de Big Data per assegurar una flexibilitat i una productivitat més grans en el tractament de les dades.



>> UN MODEL DE BIG DATA QUE PERMET UNA CAPACITAT D'ADAPTACIÓ MÉS GRAN



CaixaBank té un únic repositori informacional anomenat *Datapool* amb Govern de la informació i qualitat de la dada; i un increment important en l'ús de la informació i en el seu coneixement.

82,2%
INFORMES REGULATORIS GENERATS PARTINT DE *DATAPOOL*
77,5% EL 2019

80%
DE LES ÀREES ESTAN EN PROJECTES DE BIG DATA
93% EL 2019

1.100 TB
DE DADES GESTIONADES DIÀRIAMENT
650 TB EL 2019



La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Accelerar la transformació digital per ser més eficients i flexibles
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Implantació de noves tecnologies

CaixaBank continua impulsant la digitalització dels seus processos, iniciada en els últims exercicis, a través de diferents projectes i iniciatives. La transformació digital i el desenvolupament tecnològic constitueixen un pilar estratègic de CaixaBank, que té l'objectiu de millorar l'eficiència i la flexibilitat.

La transformació digital ha de permetre una capacitat més gran per identificar les necessitats dels clients i adaptar-nos-hi, així com una millora dels processos que asseguri un aven- en productivitat i fiabilitat.

Aquests últims anys, CaixaBank ha estat implantant robotics i intel·ligència artificial en els seus processos amb l'objectiu d'automatitzar tasques de back-office i millorar els processos administratius en oficines.

A causa de la situació que ha provocat la pandèmia, el 2020 s'han accelerat diversos projectes de *Workplace Experience.* S'ha aconseguit una adaptació total al teletreball gràcies a la corporativització del 92% dels equips amb Windows 10 i Office 365, i s'han dut a terme 30.000 conferències i 1.200 milions de minuts d'àudio al dia per la plataforma Teams.

Així mateix, els diversos assistents virtuals també han experimentat un gran creixement el 2020, especialment durant el confinament, en què es van superar els 2 milions de converses mensuals.

>> PER A CAIXABANK PER MILLORAR LA PRODUCTIVITAT ÉS CLAU L'ADOPCIÓ DE LES ÚLTIMES TECNOLOGIES

Robotics

295
NOMBRE DE CASOS DE ROBOTICS IMPLANTATS
144 EL 2019

Intel·ligència artificial

3
NOMBRE D'ASSISTENTS COGNITIUS PER ASSISTIR EN PROCESSOS ADMINISTRATIUS
3 EL 2019

89%
RESPOSTES AUTOMÀTIQUES DE L'ASSISTENT VIRTUAL AMB EMPLEATS - CANAL OFICINA
81% EL 2019

5.034.060
CONVERSES INICIADES AMB L'ASSISTENT VIRTUAL D'EMPLEATS - CANAL OFICINA
4.782.790 EL 2019



La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Accelerar la transformació digital per ser m®s eþcients i ÿexibles
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Veriþcaci· Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

>> LA IMPLANTACIÓ DE NOVES TECNOLOGIES ÉS CLAU PER A L'EFICIÈNCIA OPERATIVA

A CaixaBank, la implantació de noves tecnologies ha fet possible una reducci· del temps dedicat a processos administratius en oþcines, com ®s el cas de la gesti· autom¨tica d'incid¯ncies en el c¨rrec de rebuts.

16,5%
temps dedicat a processos administratius en oþcines

-2,0 p. p.
disminució del temps dedicat a processos administratius a les oþcines respecte al 2019

Alian-a amb Salesforce per impulsar la transformació digital dels serveis bancaris

CaixaBank continua potenciant la creaci· d'una xarxa d'aliances estrat¯giques que contribueixi a l'aven- del proc®s de transformaci· tecnol¸gica. L'acord permet estudiar de quina manera la innovaci· tecnol¸gica permet un millor coneixement de les necessitats dels clients. Amb aquest objectiu, implantar¨ un CRM d'¼ltima generaci· i s'integrar¨ en el programa internacional d'R+D Salesforce Financial Services Cloud Design Partner Program, per experimentar noves formes de conèixer els clients de banca i aproximar-s'hi.

CaixaBank signa un acord amb IBM Servicios per accelerar la seva transformaci· en cloud computing i impulsar la innovaci· en serveis þnancers

CaixaBank i IBM Servicios han arribat a un acord per accelerar la transformaci· del banc i impulsar solucions digitals innovadors que millorin l'experi¯ncia de l'usuari dels serveis þnancers de l'entitat.

L'acord amplia sis anys m®s el servei exclusiu que proporciona la *joint venture* tecnol¸gica IT Now.

CaixaBank desenvolupa el primer model de classiþcaci· de riscos de la banca espanyola utilitzant computaci· qu¨ntica

L'Entitat avan-a en la seva estrat¯gia de preparaci· per a la supremacia qu¨ntica i desenvolupa un algoritme de machine learning per classiþcar els clients segons el risc de crèdit.

Amb la realitzaci· d'aquests projectes, CaixaBank es converteix en la primera entitat d'Espanya i una de les primeres del m·n que incorpora la computaci· qu¨ntica a la seva activitat d'innovació.



La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Potenciar una cultura centrada en les persones, àgil i col·laborativa
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Potenciar una cultura centrada en les persones, àgil i col·laborativa

L'objectiu estratègic de reforçar la cultura corporativa i mantenir les persones al centre de l'organització es basa en els tres eixos següents:

> Afavorir el talent, per garantir que pugui desenvolupar el seu potencial en igualtat d'oportunitats, basat en la meritocràcia, la diversitat i l'empowerment.

> Definir i desplegar la millor proposta de valor millorant l'experiència empleat.

> Promoure els atributs d'agilitat i col·laboració.



>> PRINCIPALS MÈTRIQUES DE SEGUIMENT[1] PLA ESTRATÈGIC 2019-2021

2018	2019	2020	Objectiu 2021
>> 39,9% % de dones en posicions directives a partir de subdirecció d'oficina gran[2]	>> 41,3% % de dones en posicions directives a partir de subdirecció d'oficina gran[2]	>> 41,6% % de dones en posicions directives a partir de subdirecció d'oficina gran[2]	>> 43% % de dones en posicions directives a partir de subdirecció d'oficina gran[2]
>> 73% Valoració de la percepció dels empleats sobre l'empowerment	>> 72% Valoració de la percepció dels empleats sobre l'empowerment	>> 70% Valoració de la percepció dels empleats sobre l'empowerment	>> 75% Valoració de la percepció dels empleats sobre l'empowerment
		>> 15,5% % d'empleats amb mesures de retribució flexible	>> 25% % d'empleats amb mesures de retribució flexible
>> 45,9% % professionals certificats per sobre de formació obligatòria MIFID II	>> 47,3% % professionals certificats per sobre de formació obligatòria MIFID II	>> 48,8% % professionals certificats per sobre de formació obligatòria MIFID II	>> 55% % professionals certificats per sobre de formació obligatòria MIFID II

[1] Mètriques relatives a CaixaBank, S.A.
[2] Oficines A i B



La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Potenciar una cultura centrada en les persones, àgil i col·laborativa
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

GRUP CAIXABANK

35.434 Empleats

54,6% Dones

45,4% Homes

Edat mitjana 43,7 anys

Antiguitat mitjana 16,3 anys

CAIXABANK, S.A.

27.404 Empleats

55,2% Dones

44,8% Homes

16,8% Directius

20,7% Càrrecs intermedis

62,5% Resta d'empleats

99,3% Contractes indefinits

Edat mitjana 43,6 anys

Antiguitat mitjana 17,1 anys

BPI, S.A.

4.622 Empleats

56,6% Dones

43,4% Homes

8,5% Directius

13,3% Càrrecs intermedis

78,2% Resta d'empleats

99,5% Contractes indefinits

Edat mitjana 45 anys

Antiguitat mitjana 17,8 anys

>> DISTRIBUCIÓ GEOGRÀFICA DE LA PLANTILLA

30.458 Espanya

11 Amèrica del Sud

19 Àsia i Oceania

4.793 Portugal

7 Amèrica del Nord

36 Àfrica

110 Resta d'Europa

La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Potenciar una cultura centrada en les persones, àgil i col·laborativa
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Es desplega una proposta de valor per contribuir als objectius del Pla Estratègic 2019-2021, mitjan-ant sis línies d'actuació que desplegan el full de ruta.

	LÍNIES ESTRATÈGIQUES	PROPOSTA DE VALOR	LÍNIES D'ACTUACIÓ
01.	Oferir la millor experiència del client	Acompanyar la transformació del model comercial, reforçant aspectes culturals, estructurals i formatius	Suport al nou model de distribució amb els professionals més preparats i amb l'estructura organitzativa més eficient
02.	Accelerar la transformació digital per ser més eficients i flexibles	Impulsar la digitalització implantant noves formes de treball àgils	Transformació digital implementant formes i sistemes de treball àgils i col·laboratius centrats en els nous comportaments dels clients
		Adoptar models organitzatius eficients i amb visió de Grup	Transformació organitzativa mitjan-ant models organitzatius i de govern corporatiu que simplifiquin l'estructura i millorin l'eficiència amb una visió centrada en el client
03.	Potenciar una cultura centrada en les persones, àgil i col·laborativa	Desplegar el Pla de Cultura Corporativa a tot el Grup	Reforçar els comportaments que desitgen com som a CaixaBank i que garantiran l'èxit futur i la millor experiència als nostres empleats
04.	Aconseguir una rendibilitat atractiva mantenint la solidesa financera	Reestructurar la plantilla i implantar un nou conveni laboral	Contribuir a la rendibilitat i l'eficiència del banc amb nous acords laborals i la flexibilització del marc laboral de cara al futur
05.	Ser referents en gestió responsable i compromesos amb la societat	Assegurar que tenim l'equip més divers i preparat	Garantir el millor equip professional ajustat al model de lideratge

La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Potenciar una cultura centrada en les persones, àgil i col·laborativa
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Cultura corporativa

La cultura determina com funciona una organització i la manera de ser i fer de les seves persones. El món es mou ràpidament, i per això cal avançar i adaptar-se permanentment per continuar sent una entitat líder. S'han de potenciar aquells aspectes que han portat CaixaBank a l'èxit i adaptar una sèrie de comportaments que assegurin el seu lideratge en un entorn de canvi.

El Pla de Cultura permet desplegar els comportaments de la cultura CaixaBank que s'engloben dins del concepte Som CaixaBank.



>> LES PERSONES, EL PRIMER

> **Compromesos**: impulsem accions amb impacte positiu en les persones i la societat.

> **Pròxims**: escoltem i acompanyem cada persona i aportem solucions a les seves necessitats actuals i futures.

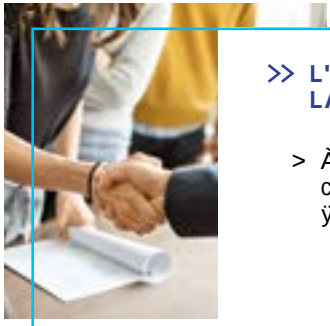
> **Responsables i exigents**: actuem amb excel·lència, rigor i autonomia per aportar valor als altres.

> **Honestos i transparents**: generem confiança sent íntegres, honrats i coherents.



>> LA COL·LABORACIÓ, LA NOSTRA FORÇA

> **Col·laboradors**: pensem, compartim i treballem transversalment com un sol equip.



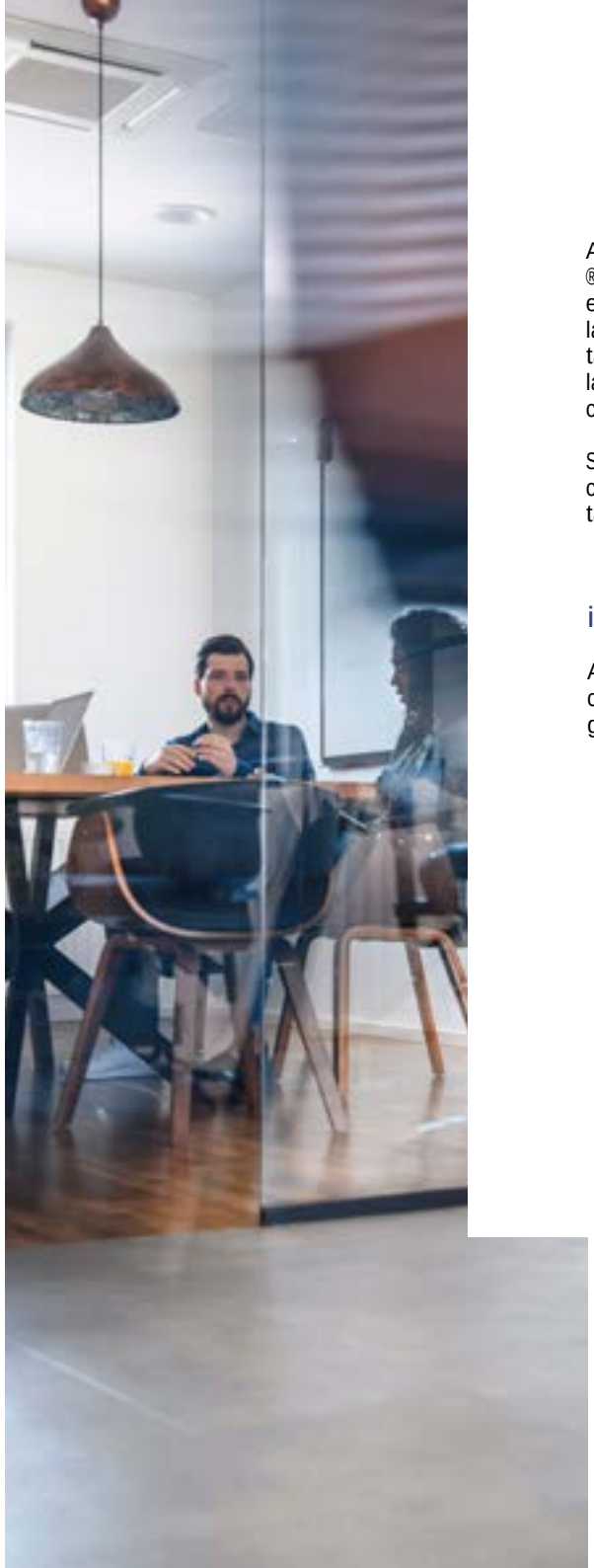
>> L'AGILITAT, LA NOSTRA ACTITUD

> **Àgils i innovadors**: promovem el canvi amb anticipació, rapidesa i flexibilitat.





La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Potenciar una cultura centrada en les persones, àgil i col·laborativa
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020



CaixaBank

Amb l'objectiu d'oferir el millor servei d'atenció al client és essencial avançar en una proposta de valor per als empleats. L'escolta activa i continuada de l'empleat i la difusió de la cultura corporativa ens ajuden a adaptar-nos a un entorn canviant. El 2020, amb l'impacte de la COVID-19, es van redefinir els comportaments associats a cadascun dels atributs de la Cultura CaixaBank.

S'han impulsat cinc palanques per transmetre i involucrar tots els professionals en la integració dels comportaments Som CaixaBank:

i. Comunicació

Amb l'objectiu de millorar el coneixement i la conscienciació dels atributs de Cultura, potenciar la participació i generar compromís:

- Campanya Protagonistes 2020: vídeos en què els nostres companys parlen dels atributs que ens defineixen, expliquen com som a CaixaBank i l'aplicació en el seu dia a dia, i materials de suport per a mànagers.
- CaixaBank Talks: activitats amb la plantilla de les diverses Direccions Territorials per donar a conèixer el Pla de Cultura i els comportaments que ens identifiquen, en què intervenen ponents externs que tracten temes relacionats amb canvis culturals a les organitzacions.
- Materials de reforç sobre les noves maneres de treballar: publicació d'infografies amb consells i recomanacions per fomentar la desconnexió digital i protocols que permetin adaptar-se a les noves maneres de treballar.
- Altres accions digitals com un nou Portal de Cultura.

ii. Formació

- Tallers presencials als directors d'oficines de banca retail i directors i gerents de serveis centrals, amb l'objectiu d'integrar la cultura dintre del model del Lideratge i del model comercial. S'hi desenvolupen coneixements i habilitats de manera pràctica per al dia a dia a l'oficina.
- Reformulació i llançament en format en línia de la formació sobre cultura comercial, amb continguts orientats a reforçar el rol del director com a transformador, dinamitzador, motivador de resultats i capacitador.

iii. Escolta activa

L'escolta activa ens permet obtenir informació sobre la percepció de la Cultura per part dels professionals i retroalimentar els comportaments i el pla d'acció. El model d'escolta activa també s'ha implantat a les principals empreses del Grup. Els diversos estudis elaborats el 2020 han estat:

- Llançament de l'Estudi de Compromís, que ens permet analitzar el clima, el compromís i la cultura, així com la seva evolució respecte a estudis previs.
- Polsos estratègics: a l'abril de 2020 es va fer un pols específic a 2.500 empleats sobre la situació laboral durant l'emergència de la COVID-19, amb l'objectiu de millorar les maneres de treballar. Aquest pols també es va dur a terme a les empreses del Grup a 3.200 persones.
- Pulsos específics: es fan escoltes a mida en funció de qüestions concretes, com, per exemple, l'adopció de l'Office 365.
- Incorporació d'escolta en nous *touchpoint*.

La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Potenciar una cultura centrada en les persones, àgil i col·laborativa
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

iv.Experiència de l'empleat

El 2020, amb l'objectiu de millorar l'**experiència de l'empleat**, ens hem centrat en els moments del cicle de vida de l'empleat següents:

ATREURE I SELECCIONAR

1. M'interesso
2. Aplico ofertes
3. Selecció

ACOLLIR

4. Em contracten
5. On boarding

VINCULAR

6. Dia a dia amb el meu mànager
7. El meu entorn físic - relació amb companys
8. Em desenvolupen
9. M'avaluen
10. Em retribueixen
11. Moments vitals
12. Cerco/rebo comunicació
13. Canvi de posició
14. Àmbits com a clients

FINALITZAR

15. Desvinculació

	EMPLEATS	MÀNAGERS
SELECCIÓ	Objectivitat Transparència Innovació	Més autonomia Agilitat Employer branding
ONBOARDING/ CANVI DE POSICIÓ	Suport Acompanyament Autonomia	Agilitat Rapidesa en la immersió Facilitat
EM DESENVOLUPEN	Creixement Motivació Reforçar el rol de pertinença	Desenvolupar el talent Meritocràcia i diversitat Reforçar el rol directiu
M'AVALUEN / REPTES I EPC	Reconeixement Proximitat Objectivitat	Lideratge Comunicació bidireccional
ÀMBIT COM A CLIENT	Vinculació Suport/Ajuda	Experiència Prescripció

La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Potenciar una cultura centrada en les persones, àgil i col·laborativa
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Atreure i Seleccionar

Millorar l'experiència del candidat i del mànager utilitzant la tecnologia de manera predictiva per aconseguir el millor candidat per a cada lloc i, alhora, donant un impuls de marca ocupadora a través d'accions i comunicacions digitals. *Accions dutes a terme:*

> Adaptació *Career site* intern i creació de l'extern.[1]

> Gestió a les Xarxes Socials automatitzada.

> Creació de *PeopleXperience HUB*, ecosistema disruptiu d'innovació, aprenentatge i talent al voltant de la marca del Grup CaixaBank per captar talent i ser referents en innovació.

> Empremta digital per a CaixaBank com a marca ocupadora.

> Programes de talent (WonNow, Young Managment Program i New Graduates).

> Implantació SAP *Success Factors Recruiting* per millorar l'experiència del candidat i del mànager.

> Selecció predictiva mitjan-ant la millora de la qualitat de la dada.

Acollir

Implantar una experiència diferencial creant un procés estructurat d'*onboarding* (contractació) amb un acompañamiento automatizado. *Accions dutes a terme:*

> Creació del *Welcome Pack* i nova figura del tutor.

> Figura del *Digital Agent* com a dinamitzador.

> Millora del pack contractual (electrònic) i del lliurament d'equips informàtics.

> Programes d'onboarding: ***CaixaBank First Experience*** (durada: 2 anys) per atreure i retenir talent jove; ***CaixaBank Executive Experience*** per accelerar la èposada en valoré de les incorporacions a l'equip directiu.

Desenvolupar i Avaluar

Desenvolupar el talent intern, potenciar el reconeixement i el *feedback* recurrent. *Accions dutes a terme:*

> Pla de formació No directiu, en tres blocs: Obligatòria, Recomanada i Autoformació.

> Itineraris de proximitat digital per gestionar clients.

> El 2020 s'han dut a terme unes 16.000 Avaluacions per Competències a la Xarxa d'oficines.

> Programes de detecció, desenvolupament i acompanyament del talent jove (Early Talent) i el talent predirectiu (Mentoring).

> Pla de Desenvolupament Directiu, que acompanya la funció des del moment de la incorporació al càrrec i durant la carrera professional, tant amb accions de Coaching com amb programes adequats a les necessitats en cada etapa; a més d'amb una àmplia oferta de Programes d'Autoformació èa la cartaé.

ëmbit com a client

Facilitar els tràmits dels empleats quan interaccionen com a clients dels nostres productes i serveis.

El 2020 s'ha dut a terme un Focus Group per detectar àrees de millora i definir el nou model de relació.

v. Ambaixadors

Persones que ajuden a desplegar la cultura corporativa dins del banc, com els directors d'oficina formats en cultura comercial, que actuen com a dinamitzadors de les diverses accions que es posen en marxa.





[1] https://caixabankcareers.com/?locale=ca_ES

La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Potenciar una cultura centrada en les persones, àgil i col·laborativa
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Dels objectius del Pla estratègic 2019-2021 i de la cultura corporativa de CaixaBank es deriven les polítiques i principis següents en la gestió de les persones. A l'empara del que estableix el Pla Estratègic 2019-2021, les polítiques i processos tenen vocació corporativa.

CaixaBank fomenta la seva política de gestió de les persones en el respecte per la diversitat, la igualtat d'oportunitats, la inclusió i la no discriminació per raons de gènere, edat, discapacitat o qualsevol altra circumstància. De forma coherent, considera essencial garantir la transparència en la selecció i la promoció interna dels seus professionals.



Assegurar que el talent pot desenvolupar el seu potencial basat en la meritocràcia, la diversitat, la transversalitat i l'***empowerment***.

Desplegar la millor proposta de valor per als empleats i renovar-la (nous entorns i espais, metodologies i aplicacions, sistemes d'avaluació i de reconeixement) millorant la seva experiència i fomentant el benestar en un entorn saludable i sostenible.

Promoure els atributs d'agilitat i col·laboració adequant les estructures i els processos a models de treball més àgils i transversals.

Evolucionar els canals de comunicació per fomentar la participació i la col·laboració.

Tot això, per aconseguir la satisfacció i la motivació de la plantilla en un entorn laboral positiu.

La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Potenciar una cultura centrada en les persones, àgil i col·laborativa
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Diversitat i igualtat d'oportunitats

CaixaBank està compromès a fomentar la diversitat i hi treballa en totes les seves dimensions com a part de la cultura corporativa creant equips diversos, transversals i inclusius, reconeixent la individualitat i l'heterogeneïtat de les persones i eliminant qualsevol conducta excloent i discriminatòria.

Per fer-ho, té un marc sòlid de polítiques efectives que garanteixen l'accés equitatiu de les dones a posicions directives (promoció interna) i vetllen per la paritat en la contractació, la formació i el desenvolupament professional fomentant polítiques de flexibilitat i conciliació i reforçant una cultura inclusiva que es basa en els principis que es recullen al Manifest de Diversitat.[1]

El programa Wengage fomenta la diversitat de gènere, funcional i generacional. És un programa basat en la meritocràcia i l'accés en igualtat d'oportunitats, i fomenta la participació i la inclusió.

5

[1] https://www.caixabank.com/ca/persones/diversitat-igualtat-oportunitats/manifest-diversitat.html

Diversitat de gènere

A nivell intern, el programa de **diversitat de gènere** persegueix els reptes d'incrementar la representativitat de la dona en posicions directives, divulgar el valor de la diversitat i sensibilitzar en els biaixos i estereotips de gènere. Les iniciatives principals que s'han implementat són:

REFORÇAR EL ROL DE LES DONES A L'ENTITAT

- Programa de **mentoring** femení focalitzat a la Xarxa (108 participants el 2020).
- II Networking Directives 2020. Trobada per presentar l'evolució del programa Wengage i formular els nous reptes.
- 1a edició programa en línia AED Lead Mentoring Dones Directives by CaixaBank (amb 60 participants). L'AED (Associació Espanyola de Directius) i CaixaBank impulsen un programa de mentoring per promoure la presència de dones directives a la gran empresa.

SENSIBILITZAR I INVOLUCRAR TOTHOM

- Difusió a la intranet corporativa de continguts de la Guia de Comunicació Igualitària.
- *Gender Test.* Eina interna per analitzar si la nostra comunicació externa és igualitària i sense estereotips.

CONTRIBUIR DES DELS PROCESSOS DE **RECURSOS HUMANS**

- **Nou Pla d'Igualtat de 2020.** Acord amb el 100% de la representació sindical que amplia els compromisos del Pla d'Igualtat de 2011 (protocols de conciliació, assetjament i mediació, parelles de fet i acord de desconnexió digital).
- Foment del treball en remot. El 2020, a causa de la pandèmia, focus en la millora de la connectivitat dels equips i ús d'eines col·laboratives com el Teams i l'Office365.
- Disseny del Gender Journey. Anàlisi de l'experiència de l'empleat amb focus en el gènere i desenvolupament d'un pla d'acció.

VISUALITZAR LA DIVERSITAT

- Trobada ThinkTank amb els agents d'igualtat i equips de les Direccions Territorials.
- Comunicació i difusió de la diversitat a tota la plantilla a través del Canal de notícies Diversitat a la intranet corporativa.

La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Potenciar una cultura centrada en les persones, àgil i col·laborativa
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

A nivell extern, es vol contribuir a sensibilitzar sobre el valor de la diversitat i la igualtat d'oportunitats a la societat. Se centren els esfor-os en tres ¨mbits:

LIDERATGE I EMPRENEDORIA



> Organització de la 4a edició del Premi Dona Empresària i col·laboració amb el premi internacional IWEC de suport a les dones emprenedores.
> Comunitat Dona Empres¨ria CaixaBank. Nova xarxa de LinkedIn que reuneix les guanyadores regionals i nacionals de les quatre edicions del Premi Dona Empresària CaixaBank.
> Global Mentoring Walk a Madrid i Mallorca, amb m®s de 300 participants, en qu¯ CaixaBank és el patrocinador principal a Espanya en aquesta iniciativa que impulsa Vital Voices.
> Premi Dona Professional Aut¸noma, per guardonar la traject¸ria de treballadores per compte propi a Espanya.

INNOVACIÓ I EDUCACIÓ



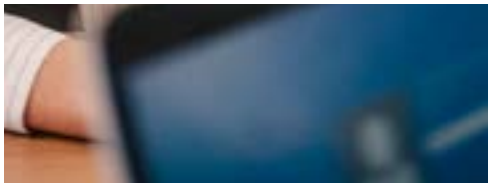
> CaixaBank Talks: m®s de deu xerrades en directe sobre temes d'innovació amb perspectiva de gènere.
> Visibilitzar i potenciar les carreres de STEM entre la població femenina. CaixaBank, juntament amb Microsoft, ha concedit els Premis WONNOW a l'excel·lència acadèmica de dones en carreres de STEM (Ci¯ncia, Tecnologia, Enginyeria i Matem¨tiques). El 2020 se n'ha celebrat la 3a edici· amb un premi en met¨l·lic i 10 beques CaixaBank.

ESPORT

> Suport a l'esport femen² a trav®s dels patrocinis a les seleccions espanyoles femenines de futbol i de b¨squet i d'altres esdeveniments esportius.



El 2020 s'han elaborat 219 continguts vinculats a la Diversitat i els Recursos Humans a les Xarxes Socials corporatives, amb un abast de 44 milions d'impressions.



5

La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Potenciar una cultura centrada en les persones, àgil i col·laborativa
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

ADHESIONS A PRINCIPIS NACIONALS I INTERNACIONALS DE FOMENT DE LA DIVERSITAT

XARTER DE LA DIVERSITAT

Codi de compromisos que promou a nivell europeu la Fundació Diversitat.

ONU WOMEN'S EMPOWERMENT PRINCIPLES

Adhesió a la Iniciativa que promou l'ONU.

OBJECTIU GENDER EQUALITY

Adhesió a la nova iniciativa del Pacte Mundial de les Nacions Unides.

MÉS DONES, MILLORS EMPRESES

Iniciativa que vol afavorir una participació equilibrada de dones i homes en la presa de decisions de l'àmbit empresarial i econòmic.

EJE&CON

Adhesió al Codi de bones pràctiques per a la Gestió del Talent i la Millora de la Competitivitat de l'Empresa.

5



CaixaBank ha obtingut la puntuació més alta del món a l'Índex d'Igualtat de Gènere de Bloomberg el 2021, un selectiu que integen les companyies més compromeses amb la igualtat de gènere en l'àmbit internacional, d'acord amb les dades de Bloomberg.

RECONEIXEMENTS

BLOOMBERG

EWOB

Per la gestió en matèria de diversitat, CaixaBank forma part, per tercer any consecutiu, de l'Índex Bloomberg Gender Equality Index 2021, segell de reconeixement a nivell mundial de l'esforç en transparència i per aconseguir que les dones avancin en el món empresarial. També és dins del nou Índex de Diversitat de Gènere de l'associació European Women on Boards (EWoB), que ha analitzat la representació femenina en els llocs de lideratge a les empreses de l'indicador borsari Stoxx Europe 600.

CERTIFICAT EFR

Certificació EFR renovada per dos anys consecutiu. Som la 1a entitat financera espanyola a aconseguir el nivell d'excel·lència A a la certificació EFR.

DISTINTIU IGUALTAT A L'EMPRESA

Distintiu que atorga l'Institut de la Dona per a la igualtat d'oportunitats, corresponent a l'any 2018.

VI PREMIS INTERNACIONALS A LA GESTIÓ DE LA DIVERSITAT 2020

La Fundació Diversitat ha guardonat CaixaBank per primera vegada amb el Premi Internacional a la Gestió de la Diversitat, a la categoria de gran empresa.

CAIXABANK ASSET MANAGEMENT

CaixaBank Asset Management, gestora del grup CaixaBank, reconeguda com a líder europeu en gestió de la diversitat, segons Citywire.

La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Potenciar una cultura centrada en les persones, àgil i col·laborativa
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

>> LA DIVERSITAT DE GÈNERE EN XIFRES

Nre. d'empleats distribuïts per sexes

	Grup CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Homes	16.302	16.091	12.397	12.271	2.123	2.005
Dones	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

Nre. d'empleats per tipologia de contracte i sexe

Grup CaixaBank	Contracte fix o indefinit a temps complet		Contracte fix o indefinit a temps parcial		Contracte temporal	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Homes	16.020	15.963	30	27	252	101
Dones	19.101	19.206	23	21	310	116
Total	35.121	35.169	53	48	562	217

Nre. d'incorporacions per sexe

	Grup CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Homes	615	333	222	190	117	26
Dones	510	307	209	163	127	30
Total	1.125	640	431	353	244	56

Nre. d'acomiadaments per sexe

	Grup CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Homes	52	43	36	24	2	4
Dones	40	45	24	24	7	2
Total	92	88	60	48	9	6

La rotació no desitjada és del 0,25 %, calculada com a acomiadaments totals (sense incloure-hi el pla de reestructuració ni les desvinculacions voluntàries) sobre la plantilla mitjana. A més, a CaixaBank S.A. hi ha hagut un total de 208 sortides per Desvinculació Voluntària Incentivada (DVI), amb motiu de l'acord assolit el passat 31 de gener del 2020.

Remuneracions mitjanes per sexe

	Grup CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Homes	65.857	66.591	70.318	71.343	41.431	40.876
Dones	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

Remuneracions mitjanes per categoria professional i sexe el 2020

	Directius	Càrrecs intermedis	Resta d'empleats
Homes	105.478	74.807	50.884
Dones	87.683	66.703	46.161
Total	98.509	70.601	48.100

Remuneració mitjana dels Consellers per sexe de CaixaBank, S.A.[1] (en milers d'euros)

	2019	2020
Homes	289	308
Dones	146	175
Total	246	261

[1] No inclou la remuneració derivada de càrrecs diferents dels propis de representació del Consell d'Administració de CaixaBank, S.A.

La comparativa de remuneracions calculada com la mitjana de dones menys la mitjana d'homes sobre la mitjana de remuneració d'homes és del 18% (19% el 2019).

Bretxa salarial

	Grup CaixaBank	CaixaBank, S.A.	Banco BPI
2019	1,69%	0,63%	5,30%
2020	1,77%	0,64%	5,55%

La bretxa salarial de gènere es calcula comparant salaris entre empleats amb la mateixa antiguitat a l'empresa i que fan la mateixa funció o ocupen la mateixa posició i disposen del mateix nivell. Això permet comparar feines similars.

La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Potenciar una cultura centrada en les persones, àgil i col·laborativa
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Diversitat funcional

El programa de **diversitat funcional** es basa en el respecte cap a les persones, les seves diferències i capacitats, l'accés en igualtat d'oportunitats i la no discriminació.

PRINCIPIS

- No discriminació
- Inclusió
- Reconeixement de les capacitats, mèrits i habilitats
- Lluita contra els estereotips, els prejudicis
- Foment d'actituds receptives
- Accessibilitat

COMPROMISOS A LA FEINA I SELECCIÓ DE PERSONES

Millorar anualment la presència de persones amb discapacitat a l'Entitat

Fomentar l'ocupació de persones amb discapacitat legalment reconeguda

Promoure la inclusió i la incorporació de la plantilla amb diversitat funcional

El 2020, CaixaBank i el 100% de la representació sindical dels empleats han signat la nova Política inclusiva de les persones amb discapacitat.Els seus principis i compromisos estan orientats al respecte cap a les persones amb diversitat funcional i a afavorir-ne la integració a l'Entitat en les mateixes condicions que la resta de la plantilla, i establir una sèrie de beneficis socials.



La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Potenciar una cultura centrada en les persones, àgil i col·laborativa
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Alguns dels beneficis o mesures que s'han implantat són: l'adaptació del lloc de treball, l'ampliació d'un dia de permís retribuït per atendre qualsevol necessitat mèdica i servei gratuït d'assessorament per a tràmits legals.

A nivell intern, es presenten els objectius i les iniciatives implementades principals següents:

DESENVOLUPAMENT DEL TALENT I FOMENT D'OPORTUNITATS PROFESSIONALS DE LES PERSONES AMB DIVERSITAT FUNCIONAL

> Fomentar la contractació externa. Identificant borses de treball mitjan-ant un acord de col·laboració amb Incorpora.
> Contractació de serveis a Centres Especials d'Ocupació (CEO) per fomentar la inclusió laboral i el desenvolupament professional de les persones amb diversitat funcional.

SENSIBILITZACIÓ A TOTA L'ORGANITZACIÓ EN TERMES D'INCLUSIÓ I DIVERSITAT

> Formació per sensibilitzar mànagers i empleats.
> Disponibilitat d'un espai propi a PeopleNow per a la comunicació del programa Wengage enfocat en la diversitat funcional.



A nivell extern, es basa en la comunitat fomentant la contractació i inclusió laboral de persones amb diversitat funcional, i en generar un impacte social a curt i llarg termini. Algunes de les iniciatives que s'han dut a terme són:

SERVEI ADAPTAT ALS NOSTRES CLIENTS AMB DISCAPACITAT FUNCIONAL.

Vegeu l'apartat
Banca pròxima i accessible

362
treballadors amb discapacitat el 2020
(343 el 2019)

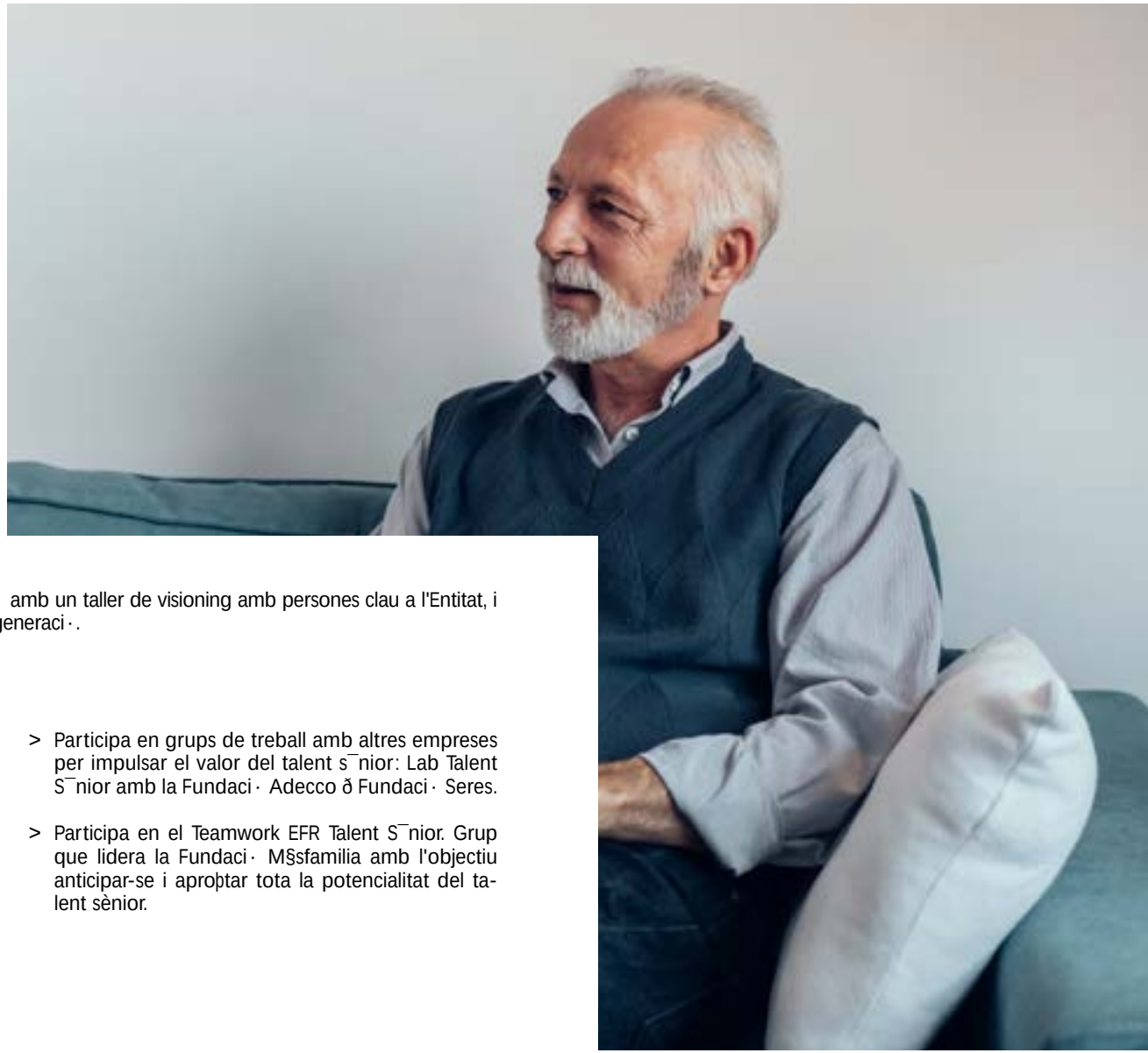
COMPROMÍS AMB LA SOCIETAT MITJANÇANT EL **VOLUNTARIAT CORPORATIU.**

IMPULS A L'ESPORT ADAPTAT I PARALÍMPIC AMB EL PATROCINI BÀSQUET EN CADIRA DE RODES. EL 2020, ES VAN SIGNAR UN NOU ACORD DE COL·LABORACIÓ AMB LA FEDDF (FEDERACIÓ ESPANYOLA D'ESPORTS DE PERSONES AMB DISCAPACITAT FÍSICA) I UN ACORD ENTRE CAIXABANK I EL COMITÈ PARALÍMPIC ESPANYOL PER DONAR SUPORT ALS ESPORTISTES PARALÍMPICS DURANT EL SEU CAMÍ FINS ALS JOCS DE TÒQUIO 2021 (#INCONFORMISTESDEL'ESPORT).

La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Potenciar una cultura centrada en les persones, àgil i col·laborativa
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Diversitat generacional

El programa de **diversitat generacional** parteix del diagnòstic de situació en l'Entitat, en què s'analitza l'evolució demogràfica i l'impacte en els indicadors estructurals. Davant de l'envelliment de la població en general i de la plantilla de CaixaBank en particular, la diversitat generacional serà un factor clau per gestionar a la nostra Organització. Caldrà potenciar sinergies entre generacions i tractar les necessitats i expectatives diferents de cada etapa vital.



Els objectius són:

- Integrar la diversitat generacional dins de l'estratègia corporativa i l'experiència de l'empleat.
- Anticipar-nos a la problemàtica derivada de l'envelliment de la plantilla.
- Identificar accions que millorin la convivència de les diverses generacions a l'organització.
- Aprofitar el coneixement de cada generació per potenciar i acompanyar l'estratègia de l'Entitat.

El 2020 s'ha dut a terme un procés de recollida d'informació amb un taller de visioning amb persones clau a l'Entitat, i s'han organitzat Focus Groups per conèixer la veu de cada generació.

Paral·lelament, l'Entitat:

- Col·labora amb l'Observatori Generació & Talent, el 2020 destaca la:
  - Participació en el Diagnòstic de la diversitat generacional.
  - Participació en l'Estudi de lideratge intergeneracional II.
- Participa en grups de treball amb altres empreses per impulsar el valor del talent sènior: Lab Talent Sènior amb la Fundació Adecco ð Fundació Seres.
- Participa en el Teamwork EFR Talent Sènior. Grup que lidera la Fundació MésFamilia amb l'objectiu anticipar-se i aprofitar tota la potencialitat del talent sènior.

La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Potenciar una cultura centrada en les persones, àgil i col·laborativa
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

>> LA DIVERSITAT GENERACIONAL EN XIFRES

Nre. d'empleats distribuïts per edat

	Grup CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020
<30 anys	1.946	1.655	1.498	1.308	225	146
30-39 anys	7.789	6.500	5.912	4.799	1.009	822
40-49 anys	20.155	20.657	16.236	16.755	2.461	2.405
50-59 anys	5.572	6.384	3.851	4.453	1.004	1.157
>59 anys	274	238	75	89	141	92
Total	35.736	35.434	27.572	27.404	4.840	4.622

Nre. d'empleats distribuïts per tipologia de contracte i edat

Grup CaixaBank	Contracte fix o indefinit a temps complet		Contracte fix o indefinit a temps parcial		Contracte temporal	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020
<30 anys	1.477	1.464	5	5	464	186
30-39 anys	7.687	6.463	14	13	88	24
40-49 anys	20.131	20.641	19	12	5	4
50-59 anys	5.555	6.370	12	12	5	2
>59 anys	271	231	3	6	0	1
Total	35.121	35.169	53	48	562	217

Nombre d'empleats acomiadats distribuïts per edat

	Grup CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020
<30 anys	8	5	5	3	3	2
30-39 anys	18	27	10	15	3	1
40-49 anys	49	39	33	21	3	3
50-59 anys	15	14	11	7	0	
>59 anys	2	3	1	2	0	
Total	92	88	60	48	9	6

Remuneracions mitjanes per edat

	Grup CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020
<30 anys	25.878	28.311	25.990	28.319	17.580	19.231
30-39 anys	45.412	45.318	49.229	48.940	24.512	24.450
40-49 anys	61.731	61.718	66.196	66.202	34.520	33.073
50-59 anys	77.111	74.856	85.048	82.822	47.360	46.340
>59 anys	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



La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Potenciar una cultura centrada en les persones, àgil i col·laborativa
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020



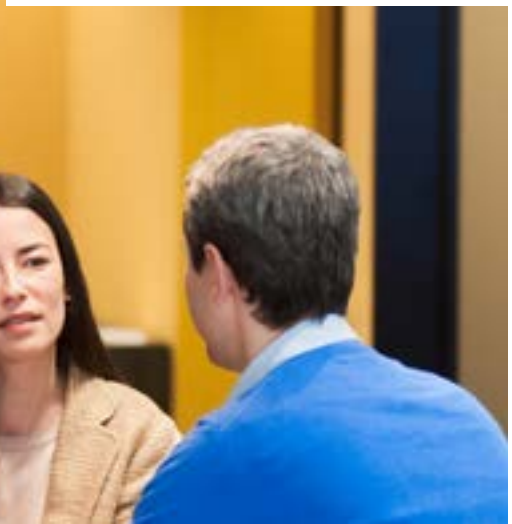
Desenvolupament professional i compensació

Desenvolupament del potencial

CaixaBank aposta per potenciar les competències professionals crítiques dels seus professionals i pel seu desenvolupament. Per fer-ho, es fan avaluacions a pràcticament el 100% dels empleats que permeten una visió integral (avaluació d'acompliment i de competències). El 2020 s'ha mantingut el procés de Feedback Directiu per a membres de l'Alta Direcció (que no pertanyen al Comitè de Direcció) amb avaluacions per part dels seus equips, col·laterals i altres col·laboradors de diverses àrees.

El 2020 s'ha estès el model d'Avaluació per Competències a set companyies del Grup.

99,1%
de posicions directives cobertes internament el 2020
(99,3% el 2019) CaixaBank, S.A.



Directius i predirectius

L'Entitat fomenta els programes de desenvolupament professional tant a nivell directiu com a nivell predirectiu. Destaquen:

- **Programa de Desenvolupament Directiu** enfocat a certificar les competències de lideratge i fomentar l'estratègia i la transversalitat a l'Entitat que reforça el model de Lideratge Transformador, els principis del qual són:
  - Estar al servei dels col·laboradors acompanyant-los per assolir els resultats.
  - Potenciar la innovació i la creativitat com a palanques de canvi.
  - Impulsar el creixement personal i professional dels col·laboradors.
  - Ser referents ètics davant dels nostres grups d'interès.
- **Programa predirectiu Progressa**, adreçat a professionals de diferents àrees i Direccions Territorials (Directors d'oficina, Gerents de Serveis Centrals i Directors de Banca Privada i de Banca d'Empreses), que inclou sessions de coaching.

La formació directiva té en compte dues etapes (incorporació i consolidació), i una tercera per als col·lectius d'alt potencial. També proposa un desenvolupament incremental en funció de la consolidació en el càrrec en què s'incorpora el concepte de «Certificació» a través d'Universitats i Escoles de negocis. El 2020, els programes s'han adaptat al format digital per continuar amb l'activitat.

L'Associació Espanyola de Coaching Executiu i Organitzatiu ha guardonat CaixaBank als Premis AECOP de Cultura de Coaching a l'Empresa el 2020, com a referent pel que fa a les accions vinculades al coaching executiu. Suposa un reconeixement a una gran tasca en l'àmbit de cultura interna de coaching executiu, una eina per la qual CaixaBank aposta des de fa 10 anys com a palanca de canvi i transformació.

- **Incorporació**: formació adreçada al desenvolupament d'un lideratge centrat en un mateix i a establir bases del negoci. Es planteja per a professionals que accedeixen a noves funcions directives. Els programes principals són: PROA (Direcció Àrea de Negoci), GPS (Serveis Centrals), Programa Leadership Certificat C1 i processos d'assignació de coaching de transició.

La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Potenciar una cultura centrada en les persones, àgil i col·laborativa
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

> **Consolidació** (entre 3 i 5 anys en la funció): centrada en el rol com a líders d'altres i impulsors del canvi i de l'execució de l'estratègia. Els programes principals són: Leadership Certificate C2 (Senior Management), programes relacionats amb la transformació en l'era digital (IMD), autoformació en línia *(Lideratge positiu en temps de crisi i incertesa i Salut Executiva)*, i sessions de coaching de consolidació i mentoring.

> **Desenvolupament de l'alt potencial**: aquí es plantegen propostes amb la finalitat de contribuir al desenvolupament del lideratge per a directius amb alt potencial i impulsar-lo. Programa TOP 200.

Com a novetat, el 2020, cal destacar el CaixaBank Talks Desenvolupament Directiu, que s'inicia amb un nou format Live que permet ampliar el nombre de participants.

El 2020, a les empreses del Grup s'han dut a terme els programes de desenvolupament directiu següents:

> *Leadership Right Now*, enfocat a un aprenentatge per gestionar la situació actual i millorar la capacitat d'adaptació.

> *Blended Leadership*, que presenta els avantatges de liderar en remot i el desenvolupament d'habilitats de lideratge en un entorn incert.

Talent jove ***(Talent programs)***

CaixaBank té Talent Programs per identificar i desenvolupar el talent d'una manera precoç i, així, anticipar necessitats futures. Els programes dels quals disposa CaixaBank per atraure talent extern són:

> Young Management Program (YMP): orientat a identificar i formar futurs líders amb un disseny temporal de quatre anys en formació i aplicació de projectes.

> WonNow: adreçat a dones que han estat les millores alumnes de graus de STEM (Ciència, Tecnologia, Enginyeria i Matemàtiques) d'universitats espanyoles, que ocuparan posicions estratègiques durant sis mesos.

> New Graduates per a Serveis Centrals: per identificar el talent per a posicions crítiques que no es poden cobrir internament i per a posicions estratègiques digitals. Programa rotacional de dos anys amb pla de carrera i amb possibilitat d'incorporació a posicions estructurals. Per a aquest col·lectiu, el 2020 s'ha desenvolupat el programa *Developing Skills* (ESADE) en format virtual.

S'ha posat en marxa un ecosistema d'atracció del talent transformador sota la marca PeopleXHub. Deu companyies del Grup ja en formen part. Per crear posicionament, hi ha 24 *partnerships* establertes amb escoles i amb més de 1.500 persones interessades a formar part de la comunitat.

5.387
participants en els programes de desenvolupament directiu
(Inclou nivell predirectiu a Caixabank, S.A.)



La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Potenciar una cultura centrada en les persones, àgil i col·laborativa
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Formació contínua

CaixaBank Campus ®s el model pedag¸gic sota el qual es desenvolupa l'oferta formativa de l'Entitat. Fomenta una cultura d'aprenentatge continu en qu¯ la þgura del formador intern, com a facilitador d'aprenentatge, ®s un valor diferencial clau. Aquest model estructura l'oferta formativa en tres grans blocs:

01 Normativa
El que m'exigeix el Regulador

> Formaci· obligat¸ria que exigeix el regulador: de curta durada, aix² com certiþcacions en LCI (Llei de Cr¯dit Immobiliari), IDD (Insurance Distribution Directive) i MiFID.

A LA PLANTILLA DE CAIXABANK, S.A.

18.710	6.557	18.066
professionals estan certiþcats en MiFID II	professionals amb una certiþcaci· per sobre de la MiFID II	empleats estan certiþcats en LCI

02 Recomanada
El que em suggereix CaixaBank

> Formació recomanada de l'empresa als empleats segons la seva funci· i el segment al qual pertanyen i dona resposta als reptes i necessitats del negoci. Programa de cultura comercial, programa de proximitat digital i itiner¨ries de Transformaci· en l'era digital. Aquests ¼ltims s'estructuren en quatre blocs: Entorn digital, Habilitats Digitals, Data Academy i Metodologies àgils de treball.

03 Autoaprenentatge
El que jo decideixo

> Autoformació que dona resposta a les necessitats individuals dels nostres empleats: Acad¯mia virtual d'angl¯s (Education First), Postgrau de Riscos, formacions en Metodologies Agile, etc.

Els impulsors (persones i eines) de l'aprenentatge a CaixaBank s·n:

> Virtaula: plataforma d'aprenentatge en l²nia que s'ha redissenyat per incorporar-hi noves funcionalitats digitals i millorar l'experiència de l'empleat.

> Formadors interns: comunitat d'aprenentatge formada per 2.481 empleats (1.958 el 2019).

> Change Makers: com a nou motor de la transformaci· a CaixaBank, element clau per al canvi cultural i la transformaci· digital.

2.609.008 hores de formació de 2020
3.587.700 el 2019

73,3 hores de formació per empleat
98 el 2019

14,9 M€ d'inversió total en formació
16,7 Mû el 2019

417€ inversió en formació per empleat
456û el 2019

97% de la formació en línia
94% el 2019

La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Potenciar una cultura centrada en les persones, àgil i col·laborativa
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Compensació adequada i meritocr¨tica

El Consell d'Administraci· de CaixaBank va aprovar el 2019 l'¼ltima actualitzaci· de la Pol²tica General de Remuneraci· de CaixaBank, que detalla les caracter²stiques principals de cada element retributiu. Est¨ a disposici· de tots els empleats a trav®s de la intranet corporativa.

Els components de la remuneraci· a CaixaBank inclouen principalment:

> Una remuneraci· þxa basada en el nivell de responsabilitat i la traject¸ria professional de l'empleat, que constitueix una part rellevant de la compensaci· total, que tamb® considera els diversos beneþcis socials, i que regulen el Conveni Col¸lectiu i els diversos acords laborals interns.

> Una remuneraci· variable en forma de bonus o incentius vinculats a la consecuci· d'objectius pr¯viament establerts i deþnida de manera que eviti els possibles conÿictes d'inter¯s i, si escau, inclogui uns principis de valoraci· qualitativa que tinguin en compte l'alineaci· amb els interessos del client i les normes de conducta, i a una gesti· prudent dels riscos.

Els principis de la Pol²tica general de remuneraci· s·n aplicables a tots els empleats del Grup CaixaBank i, entre altres objectius, pret®n principalment impulsar comportaments que assegurin la generaci· de valor a llarg termini i la sostenibilitat dels resultats en el temps. A més, basa la seva estratègia d'atracció i retenció del talent a facilitar als professionals la participaci· en un projecte social i empresarial distintiu, en la possibilitat de desenvolupar-se professionalment i en unes condicions competitives de compensació total.

Compensa+

Com a complement als components retributius que ja s'han comentat, el 2020 s'ha implementat un Pla Retribuci· Flexible (Compensa+) que permet un estalvi þscal i la personalitzaci· de la retribuci· d'acord amb les necessitats de cada persona. Els productes que ofereix l'Entitat en aquesta primera fase d'implantaci· amb un m¨xim conjunt del 30% del seu salari anual brut s·n: l'asseguran-a de salut de familiars, targetes de transport, un servei de jard² d'infants i una asseguran-a d'estalvi a la jubilaci·.

Per arrencar Compensa+ es van fer dues proves pilot, i des del mes d'octubre ja est¨ disponible per a tota la plantilla. Al tancament de 2020, un total de 4.255 empleats havien subscrit 1 o m®s productes dins del Pla.

>> DESENVOLUPAMENT PROFESSIONAL I COMPENSACIÓ EN XIFRES

Nombre d'empleats per classiþcaci· professional

	Grup CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Directius	5.571	5.236	4.905	4.605	411	395
Càrrecs intermedis	7.000	6.803	5.852	5.666	647	613
Resta d'empleats	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

Nombre total d'hores de formaci· per classiþcaci· professional

	Grup CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Directius	703.195	420.840	685.150	396.889	11.882	17.211
Càrrecs intermedis	847.140	471.116	779.749	415.270	48.415	39.860
Resta d'empleats	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

Remuneracions mitjanes per classiþcaci· professional

	Grup CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Directius	97.444	98.509	95.513	97.530	95.839	91.080
Càrrecs intermedis	69.375	70.601	72.022	73.639	43.650	42.493
Resta d'empleats	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

Nre. total d'empleats distribuµts per tipologia de contracte i classiþcaci· professional

Grup CaixaBank	Contracte þx o indeþnit a temps complet		Contracte þx o indeþnit a temps parcial		Contracte temporal	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Directius	5.556	5.224	13	11	2	1
Càrrecs intermedis	6.995	6.796	3	2	2	5
Resta d'empleats	22.573	23.149	37	35	555	211
Total	35.124	35.169	53	48	559	217

Nre. d'acomiadaments per classiþcaci· professional

	Grup CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Directius	15	8	14	5	0	
Càrrecs intermedis	11	12	6	6	1	1
Resta d'empleats	66	68	40	37	8	5
Total	92	88	60	48	9	6

La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Potenciar una cultura centrada en les persones, àgil i col·laborativa
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Experiència de l'empleat

Entorn laboral

Per a CaixaBank és essencial disposar d'un entorn laboral positiu en què els equips se sentin motivats i compromesos. Per fer-ho, és important l'escolta activa, prestar atenció a les seves opinions i, partint d'aquesta escolta, elaborar un pla d'acció per adaptar-se a les seves necessitats. Per aquest motiu, es considera que avaluar el clima sociolaboral, l'experiència d'empleat i la qualitat de servei oferta de forma periòdica ajuda a aconseguir aquest entorn que es persegueix.

L'Entitat mesura el compromís i la satisfacció dels empleats mitjan-ant estudis interns (Estudi de Compromís i el de Qualitat de Servei), així com també amb monitors externs com, per exemple, l'Índex Mesurament d'Experiència de l'Empleat (IMEX) o MercoTalento, un dels monitors d'avaluació reputacional de referència al món basat en metodologia multistakeholder.

> A l'abril es va fer un pols específic a 2.500 empleats sobre la situació laboral durant la COVID-19 amb l'objectiu de millorar les maneres de treballar en l'entorn canviant.

> El juny es va fer l'Estudi de Compromís, adreçat a la totalitat de la plantilla. La participació va ser del 70% i el TF (Total favorable) va ser del 71% (75% a l'Estudi dut a terme el 2018). En essència, el moment d'excepcionalitat associat a la pandèmia va condicionar els resultats, ja que a la Xarxa Territorial es van obtenir uns resultats inferiors als de l'Estudi de Compromís anterior.

> L'Estudi de Compromís també s'ha dut a terme a les empreses del Grup següents:

- > CaixaBank Payments & Consumer
- > CaixaBank Equipment Finance
- > Promocaixa
- > Telefònica Consumer Finance
- > CaixaBank Asset Management
- > CaixaBank Business Intelligence
- > CaixaBank Operational Services
- > CaixaBank Facilities Management
- > Servei de Prevenció Mancomunat
- > MicroBank

> De manera puntual, també es fan polsos específics per fer escoltes a mida en funció de qüestions concretes, com, per exemple, l'adopció de l'Office365, etc.



Models de treball més àgils i transversals

CaixaBank aposta per una estructura àgil i col·laborativa. Per aquest motiu, ha desenvolupat un projecte que cerca la simplificació del nombre de nivells organitzatius que ha de permetre la millora del *time-to-market*, la reducció dels temps de reacció i decisió i, alhora, cerca millorar el compromís dels empleats i la possibilitat de desenvolupar el talent intern, així com l'augment de la productivitat i la qualitat de l'entrega.

Durant el 2020 hem continuat amb l'evolució dels processos de Recursos Humans cap al nivol (solució SuccesFactors) implementant les funcionalitats de portal extern de Career site, processos de selecció de personal intern i extern, els processos d'onboarding, crossboarding i offboarding i, finalment, també les funcionalitats de mentoring i coaching interns.

En l'àmbit de Grup, s'ha evolucionat i racionalitzat el model corporatiu amb l'objectiu de millorar-ne el control, la governan-a i l'eficiència mitjan-ant la creació de serveis compartits.

El 2019, es va iniciar el projecte HR Business Partner, que ha evolucionat el 2020 i ha arribat a donar servei a totes les àrees dels Serveis Corporatius. Cal destacar les accions dutes a terme com a enlla- durant la pandèmia (en el procés de retorn presencial als edificis dels Serveis Centrals) i el seguiment del registre horari, entre d'altres.

La transició cap a models de treball més àgils s'emmarca en el projecte de transformació agile que persegueix l'acceleració i l'adopció de metodologies àgils per augmentar la flexibilitat i l'eficiència en l'aportació de solucions, amb focus en el client i trencant sitges mitjan-ant el treball col·laboratiu.



La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Potenciar una cultura centrada en les persones, àgil i col·laborativa
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Normes laborals i drets de la plantilla

A CaixaBank és bàsic el respecte de les normes laborals i dels drets del personal i dels seus representants, tot aix¸ en un marc de consens amb les forces sindicals. £s aplicable el conveni col·lectiu de caixes i entitats þnanceres d'estalvi a tota la plantilla de CaixaBank S.A. i tamb® hi ha acords que desenvolupen i milloren les condicions que s'hi regulen. Aix² mateix, la plantilla de la resta d'empreses del Grup CaixaBank ubicades en altres pa¡sos tamb® est¨ coberta per algun conveni col·lectiu.

Amb caràcter general, la majoria de la plantilla fa l'horari laboral establert al conveni col·lectiu d'entitats þnanceres i d'estalvi i es fan acords laborals espec²þcs amb la Representaci· Laboral dels Treballadors (RLT) quan es donen casu²stiques excepcionals. CaixaBank, S.A. forma part de la Comissió Permanent Paritària d'interpretació del Conveni, que pret®n desenvolupar les normes laborals que s·n aplicables a tots els empleats del sector.

CaixaBank, S.A. mant® i promou una neutralitat total amb les diverses forces sindicals presents a l'Entitat. Els representants sindicals presents en els comitès d'empresa són escollits cada quatre anys per sufragi personal, lliure, directe i secret i s·n informats dels canvis rellevants que es puguin produir a l'Entitat.

El 30 de setiembre de 2020 es va signar l'acord de Conveni Col·lectiu de Caixes 2019-2023 (de 5 anys de durada) i es va publicar al BOE el 3 de desembre, amb efecte a partir del dia 4 de desembre de 2020, que permet aplanar algunes in¯rcies importants de costos no relacionats amb l'acompliment (com la revisi· salarial, els triennis i el plus de conveni) i afrontar millor un per²ode d'una complexitat enorme. El conveni col·lectiu tamb® regula espec²þcament mat¯ries com el teletreball o la desconnexi· digital.



Pla d'igualtat

Per garantir la igualtat d'oportunitats, a CaixaBank, S.A. i a altres entitats del Grup hi ha diversos plans d'igualtat que comparteixen l'objectiu de fomentar, divulgar i contribuir a l'equitat de g¯nere, i incorporen les pol²tiques per facilitar la conciliaci· de la vida laboral i personal de la plantilla.

Cal destacar, les condicions seg¿ents, **que milloren les que recullen el Conveni Col·lectiu i l'Estatut dels Treballadors: els permisos retribu¡ts per matrimoni, maternitat i paternitat**[1], malaltia o defunci· de familiars, trasllats de domicili, etc., les reduccions de jornada per fer-se c¨rrec de þlls de þns a 12 anys o þlls amb minusvalideses i les excedències per fer-se càrrec de persones dependents, per violència de g¯nere, per manteniment de la conviv¯ncia, solid¨ria, per raons personals i per estudis.

Al gener 2020, a CaixaBank, S.A. es va signar amb tots els sindicats el Pla d'Igualtat, que inclou els annexos de Protocol de Conciliaci·, el Protocol de Prevenci· d'assetjaments i mediaci· i el Protocol de parelles de fet, i que cont® millores substancials pel que fa a:

- Objectiu de representativitat de la dona en posicions directives.
- Conciliaci·: ampliaci· del perm²s per defunci· del c¸njuge o parella de fet amb þlls menors i ampliaci· del perm²s de paternitat en deu dies progressivament al llarg de tres anys per fomentar la corresponsabilitat en la unitat familiar. Addicionalment s'est®n la ÿexibilitat a una hora respectant les necessitats organitzatives i es permet la reducci· de jornada dijous a la tarda þns que el þll t® 12 anys. Finalment, es permet el gaudi de les vacances þns al 31/01 per motius de conciliaci·.

2.344
EMPLEATS ACOLLITS A PERMISOS RETRIBUÏTS
2.555 EL 2019

1.080
REDUCCIONS DE JORNADA
1.691 EL 2019

769
EXCEDÈNCIES
555 EL 2019

Dades de CaixaBank, S.A.

[1] Vegeu-ne els detalls a les p¨gines seg¿ents.

La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Potenciar una cultura centrada en les persones, àgil i col·laborativa
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

A continuació es mostren les condicions principals que milloren les recollides al Conveni i a l'Estatut dels treballadors en matèria de permisos de maternitat i paternitat:

>> EN L'ÀMBIT DE PERMISOS RETRIBUÏTS I REDUCCIONS DE JORNADA

	LEGISLACIÓ	MILLORES CAIXABANK (AL PROTOCOL DE CONCILIACIÓ DE CAIXABANK)
01.	Article 48 de l'Estatut dels Treballadors Suspensió de 16 setmanes tant per a la mare biològica com per a l'altre progenitor.	10 dies naturals de permís retribuït addicionals, i 14 dies naturals per part múltiple o naixement de fill o filla a amb discapacitat.
02.	Article 37 de l'Estatut dels Treballadors Accés a una reducció de jornada per atenció d'un menor de 12 anys, sempre que suposi com a mínim 1/8 de la jornada.	>¡Persones que tinguin al seu càrrec directe un menor de fins a 12 anys podran sol·licitar una reducció de jornada exclusiva els dijous d'hivern a la tarda (que suposi una reducció inferior a 1/8 de la jornada). >¡Es permet per al col·lectiu amb fills o filles amb una discapacitat el gaudi d'un permís retribuït els dijous a la tarda fins al tercer aniversari del fill o filla i, en cas que tingui una discapacitat igual o superior al 65%, el permís retribuït és amb caràcter indefinit.
03.	No s'estableix cap legislació	Permís retribuït de 30 dies per naixement de fill o filla amb discapacitat igual o superior al 65%, que es pot gaudir dins dels 24 mesos des del naixement.
04.	No s'estableix cap legislació	Es tenen en compte dos supòsits sensibles a l'hora de donar preferència en l'elecció de les vacances, per facilitar la conciliació: >¡Si per sentència de divorci o separació, es tenen assignades unes dates de vacances per fer-se càrrec dels fills o filles menors de 12 anys. >¡El supòsit de fill o filla amb discapacitat que vagi a Centres Escolars especialitzats quan aquests centres estiguin tancats.

La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Potenciar una cultura centrada en les persones, àgil i col·laborativa
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

>> EN L'ÀMBIT DE CONDICIONS ECONÒMIQUES

	LEGISLACIÓ	MILLORES DE CAIXABANK
01.	No s'estableix cap legislació	Ajuda per fills del 5% del salari fins als 18 o 21 anys del fill o filla.
02.	Conveni col·lectiu de Caixes i Entitats financeres d'estalvi Ajuda de 3.400€/any per a persones amb discapacitat.	Ajuda per a la formació de fills d'empleats: >¡Prestació anual de 5.150 €/any en el cas de discapacitat >= 33% i < 65% i, en el cas d'una discapacitat, >= 65% sení de 6.300 €/any.
03.	No s'estableix cap legislació	Ajudes en préstecs i bestretes: >¡En el supòsit de naixement, adopció, i acollida, accés a bestretes de fins a 1 anualitat. >¡Disminucions de jornada per raons de conciliació no impliquen una disminució de la capacitat creditícia.



La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Potenciar una cultura centrada en les persones, àgil i col·laborativa
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Fa anys que CaixaBank aposta per polítiques de desconnexió que fomenten la conciliació laboral per als empleats. En els acords laborals interns es recullen mesures de racionalització de l'activitat formativa i comercial de caràcter presencial, es limiten el nombre d'activitats que es poden fer fora de l'horari general que estableix el conveni col·lectiu i es prima sempre la voluntarietat de les persones. Centrant-nos en el que fa referència a la **desconnexió digital**, CaixaBank té un protocol els aspectes més destacats del qual són:

Dret a no respondre comunicacions un cop finalitzada la jornada laboral.

No enviament de comunicacions des de les 19 hores fins a les 8 hores del dia següent, ni durant les vacances, permisos ni caps de setmana.

No convocar reunions que finalitzin més enllà de les 18.30 hores.

Incorporar bones pràctiques per minimitzar reunions i desplaçaments fomentant l'ús d'eines col·laboratives.

Foment del benestar en un entorn saludable i sostenible

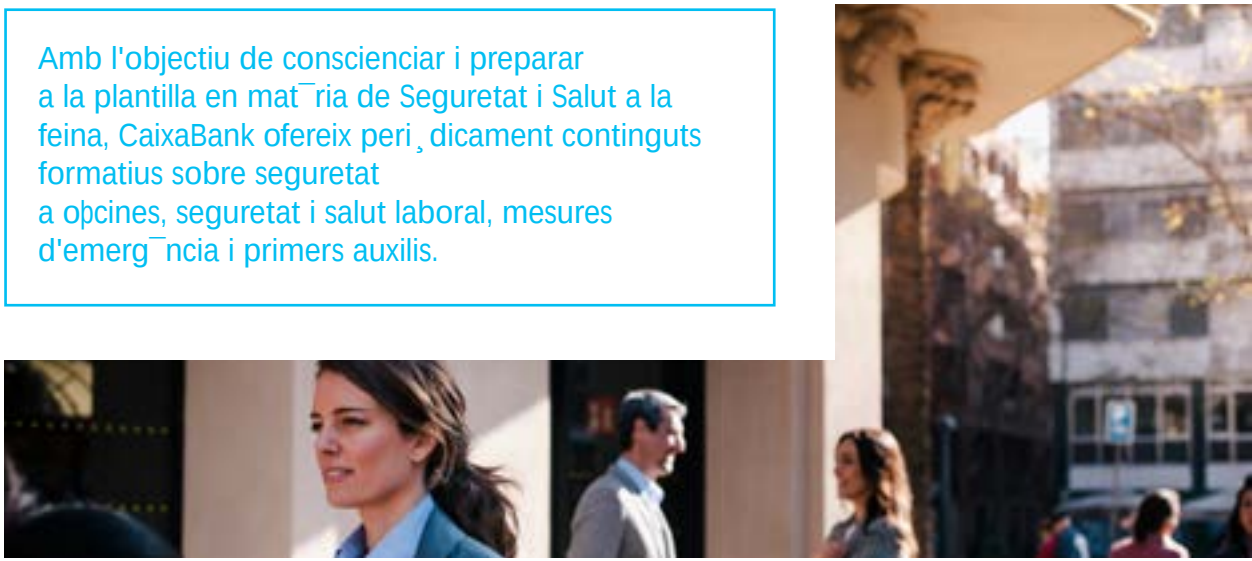
La Direcció està altament sensibilitzada a potenciar totes aquelles iniciatives i actuacions que afavoreixin unes adequades condicions de treball, i mostra el seu compromís per:

- Fomentar una cultura preventiva en tots els àmbits de l'organització.
- Garantir el compliment de la legislació aplicable, així com dels compromisos voluntaris que se subscriguin.
- Considerar els aspectes preventius en origen.
- Implantar mesures de millora contínua.
- Formar i sensibilitzar el personal.
- Mantenir un sistema de gestió de prevenció de riscos laborals segons els requisits de la norma OHSAS 18001, l'exigència de la qual és superior a la de la norma legal.

CaixaBank, S.A. té comitès específics per garantir la seguretat i la salut de la plantilla:

- Comitè únic de Seguretat i Salut Laboral. Estableix els objectius esmentats més amunt i fa un seguiment de les activitats preventives posant un èmfasi especial no només en les auditories reglamentàries, sinó també en d'altres de caràcter voluntari OHSAS 18001 (des de 2005).
- Comitè de Coordinació de Prevenció de Riscos Laborals. Desplega les polítiques en matèria de prevenció en aquest àmbit per millorar el control, la gestió i el seguiment de les necessitats en matèria de seguretat i salut i la realització d'accions formatives.

Amb l'objectiu de conscienciar i preparar a la plantilla en matèria de Seguretat i Salut a la feina, CaixaBank ofereix periòdicament continguts formatius sobre seguretat a oficines, seguretat i salut laboral, mesures d'emergència i primers auxilis.



La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Potenciar una cultura centrada en les persones, àgil i col·laborativa
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Empresa saludable

El projecte d'empresa saludable reafirma el seu compromís amb la seguretat, la salut i el benestar de la plantilla, ja que:

Té efectes en la productivitat i competitivitat de les empreses i, per tant, en la seva sostenibilitat

S'aconsegueix una **plantilla més sana, motivada i satisfeta**

N'augmenta l'orgull de pertinença i el compromís

Millora la imatge corporativa

Afavoreix la **captació i retenció de talent**

Millora el clima laboral

Redueix l'absentisme

I s'estructura en tres eixos:

Seguretat. Entorns de treball segurs i emocionalment saludables.

L'Entitat es proposa aconseguir l'excel·lència en la cultura preventiva i entorns de treball segurs, per la qual cosa s'analitzarà la transició cap a la certificació ISO 45001, una certificació de caràcter voluntari que presenta una exigència superior a la legal i que incorpora el benestar com a concepte global.

En matèria psicosocial, s'ha realitzat un programa d'intervenció que avalua els efectes psicosocials i desplega plans d'acció per a la disminució de factors estressants.

Prova de la millora contínua en matèria de prevenció, CaixaBank ha implementat un programa de gestió integral de la seguretat i la salut per a la Xarxa Internacional.

Salut. Promoció d'estils de vida saludable que equilibrin la vida laboral i la salut com a element clau.

CaixaBank ha condicionat espais físics per fomentar activitats saludables i esportives (vestidors i sala polivalent) i ha potenciat l'apartat de seguretat, salut i benestar laboral a la intranet corporativa (consells mèdics tematitzats) amb l'objectiu de consolidar-se com a Empresa Saludable. Per fer-ho, s'ofereixen programes individualitzats i col·lectius per millorar l'estil de vida i la gestió de la salut a través de la plataforma interna i d'Adeslas Salut i Benestar. També s'ha ampliat el catàleg d'accions esportives i de promoció de la salut, que s'ha fet extensible a les Direccions Territorials. Durant la situació de pandèmia, s'han dut a terme accions de manera virtual.

Les activitats de CaixaBank no comporten el desenvolupament en els seus treballadors de cap de les malalties professionals catalogades.

Benestar. Forjar una cultura de la flexibilitat amb entorns que promouen el benestar de la plantilla amb beneficis que facilitin el seu dia a dia.

L'Escola de Rendiment Sostenible de Virtaula incorpora continguts que contribueixen a millorar el benestar personal de la plantilla amb formació en salut i nutrició, mindfulness, medi ambient i pensament positiu, entre d'altres.

Amb l'ampliació de mesures per promocionar nous entorns i maneres de treball (remot, agile) i estudiant fórmules per millorar la transició de la plantilla cap a un envelliment actiu i saludable es podrà aconseguir l'objectiu de tenir una plantilla emocionalment més sana.

El 2020 s'ha obtingut la certificació Protocol Segur COVID-19, amb el procés de verificació previ que van dur a terme consultors externs especialitzats per saber el grau d'implantació de les mesures i la seva posterior avaluació.

Aquesta certificació proporciona confiança respecte a la prevenció de la COVID-19 als nostres centres, contribueix a la reincorporació i retorn a l'activitat de manera segura, i evidencia el control sobre els riscos i la revisió permanent dels protocols d'actuació, d'acord amb els millors estàndards i mesures de seguretat.

La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Potenciar una cultura centrada en les persones, àgil i col·laborativa
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

>> ENTORN LABORAL EN XIFRES

Accidentalitat a la feina

	2019		2020	
	No greus	Greus	No greus	Greus
Nre. total d'accidents	516	7	280	5
Dels quals:				
Dones	345	2	180	3
Homes	171	5	100	2

	2019	2020
Índex de freqüència d'accidents	1,77	1,04
Dels quals:		
Dones	2,43	1,48
Homes	1,01	0,52

Absentisme

	2019	2020
Hores d'absentisme gestionable	1.684.796	1.952.639
Índex d'absentisme gestionable (malaltia i accident)	2,82%	3,4%

Durant el 2020 s'han publicat 710 continguts de Comunicació Interna a Persones i PeopleNow, que han sumat un total de 2.344.556 accessos en tot l'any a CaixaBank.

Canals de comunicació per fomentar la participació i la col·laboració

La comunicació interna a CaixaBank es focalitza principalment a:

> Difondre i acompanyar els reptes del Pla estratègic i les prioritats de negoci.

> Transmetre els valors de l'Entitat com a element diferencial.

> Reconèixer i reforçar les bones pràctiques professionals.

> Potenciar la cultura corporativa i l'orgull de pertinença.

L'instrument fonamental per a aquesta fita, que fins ara ha estat el portal Persones, passa a una nova dimensió amb **PeopleNow**, el canal de comunicació interna amb utilitats de xarxa social que s'ha desplegat durant el 2020. Es tracta d'una nova eina que suposa una palanca de Transformació Digital i Cultural que potencia la participació dels empleats, permet millorar-ne l'experiència i evolucionar cap a una comunicació participativa, moderna, visual i multiplataforma (mobile-first).

PeopleNow agrupa continguts de negoci, corporatius i socials en un espai intel·ligent i modern en què cada professional té un perfil en el qual desenvolupar la seva marca personal i crear o participar en comunitats segons la seva àrea d'influència, a més de subscriure's a canals informatius segons els seus interessos.

Tot això, permetent una bidireccionalitat que afavoreix una escolta permanent del que passa a l'Entitat.

El 2020 s'ha parat atenció a oferir les eines necessàries als empleats per afrontar la situació derivada de la pandèmia de COVID-19. Hi destaquen les iniciatives següents:

> Portal Coronavirus, per facilitar l'accés als protocols i mesures. A les filials, s'ha desenvolupat el Flash Legal, amb les novetats juridicolaborals per tenir les normes actualitzades permanentment.

> #MÉSQUEMAI #SOMSCAIXABANK, per valorar l'esforç que ha fet la plantilla i donar veu als autèntics protagonistes i les seves famílies.

> Blog: #AMBTUARAMÉSQUEMAI, per difondre continguts a les filials Grup.

El 2020 s'ha intensificat la comunicació a totes les empreses del Grup sobre: Informació de Negoci CaixaBank, Accions de voluntariat, Seguiment i atenció dels empleats, Mesures i recomanacions de seguretat, que arriba a 3.200 empleats de 19 companyies.

La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Aconseguir una rendibilitat atractiva mantenint la solidesa þnancera
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Veriþcaci· Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Aconseguir una rendibilitat atractiva mantenint la solidesa þnancera

Evoluci· resultats i activitat

Segmentaci· de negocis

Per a la presentaci· de la informaci· þnancera, el Grup es conþgura amb els segments de negoci seg¿ents:

Bancari i Assegurances

> Recull els resultats de l'activitat banc¨ria, d'assegurances i de gesti· d'actius del Grup essencialment a Espanya, aix² com la gesti· de liquiditat, ALCO, el þnan-ament a la resta de negocis i les activitats corporatives de tot el Grup. Tamb® inclou els negocis que va comprar CaixaBank al BPI durant el 2018 (assegurances, gesti· d'actius i targetes), aix² com el negoci immobiliari *non-core* romanent (excepte Coral Homes) despr®s de la venda del 80% d'aquest negoci el desembre de 2018.

Participacions

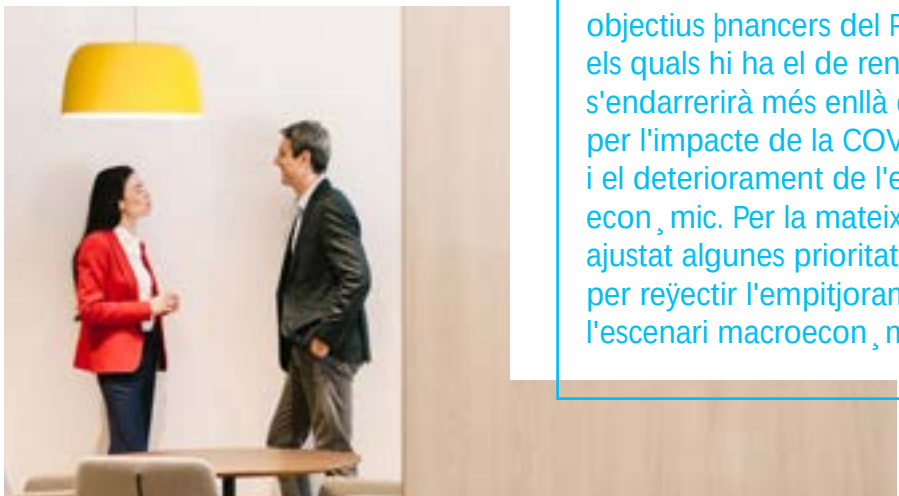
> El negoci recull, essencialment, els ingressos per dividends o el mètode de la participació nets del cost de þnan-ament de les participacions, aix² com els resultats d'operacions þnanceres a l'Erste Group Bank, Telef·nica, Repsol, el BFA i el BCI i Coral Homes. Tamb® inclou impactes rellevants en resultats d'altres participacions signiþcatives en sectors diversos.

> Inclou la participaci· al BFA que, despr®s de reestimar la inÿu¯ncia signiþcativa al tancament de 2018, es classiþca com a Actius þnancers a valor raonable amb canvis en un altre resultat global i la participaci· en Repsol, þns a þnalitzar la seva venda durant el segon trimestre de 2019.

BPI

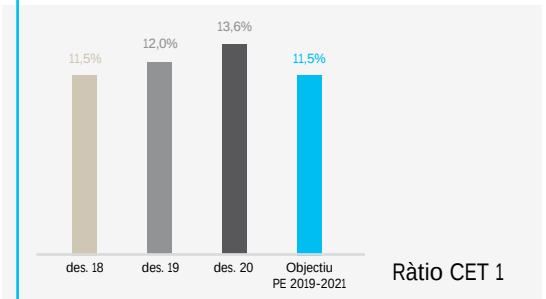
> Recull els resultats del negoci bancari dom¯stic del BPI. El compte de resultats inclou la reversi· dels ajustos derivats de la valoraci· raonable dels actius i passius en la combinaci· de negocis i exclou els resultats i magnituds de balan- associats als actius del BPI assignats al negoci de participacions (essencialment, el BFA i el BCI), esmentats anteriorment.

Les despeses d'explotació dels segments de negoci recullen tant les directes com les indirectes, assignades segons criteris interns d'imputaci·.

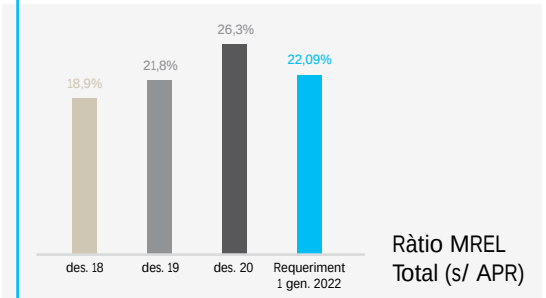


>> MÈTRIQUES PRINCIPALS DE SEGUIMENT

PLA ESTRATÈGIC 2019-2021



Ràtio CET 1



Ràtio MREL Total (s/ APR)

La consecuci· de bona part dels objectius þnancers del Pla (entre els quals hi ha el de rendibilitat) s'endarrerirà més enllà de 2021 per l'impacte de la COVID-19 i el deteriorament de l'entorn econ¸mic. Per la mateixa ra·, s'han ajustat algunes prioritats de negoci per reÿectir l'empitjorament de l'escenari macroecon¸mic.

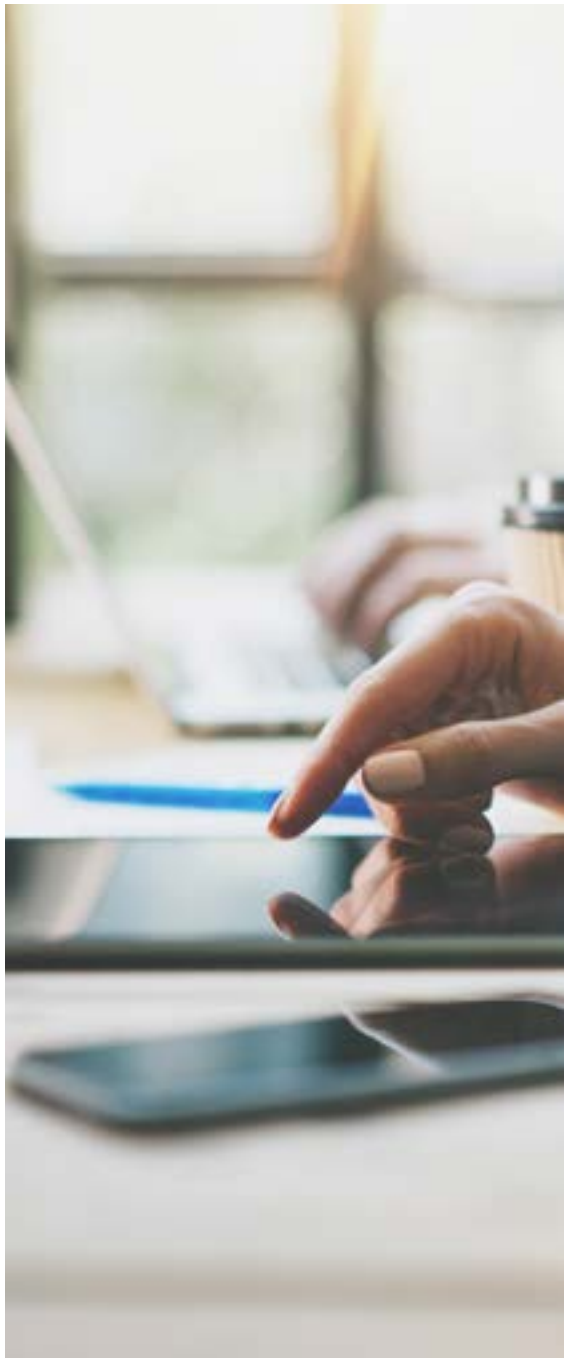
La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Aconseguir una rendibilitat atractiva mantenint la solidesa þnancera
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Veriþcaci· Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Resultats

en milions d'euros	2018	2019	2020 (segmentaci· per negocis)			
	Grup	Grup	Grup	Bancari i assegu-rances	Participacions	BPI
Marge d'interessos	4.907	4.951	4.900	4.533	(78)	444
Ingressos per dividends i resultats d'entitats valorades pel mètode de la participació	972	588	454	250	186	18
Comissions netes	2.583	2.598	2.576	2.330	0	245
Guanys o p¯rdues per actius i passius þnancers i altres	278	298	238	249	(9)	(2)
Ingressos i despeses emparats en contractes d'assegurances o reassegurances	551	556	598	598	0	0
Altres ingressos i despeses d'explotació	(524)	(386)	(356)	(338)	(3)	(15)
Marge brut	8.767	8.605	8.409	7.623	97	690
Despeses d'administraci· i amortitzaci· recurrents	(4.634)	(4.771)	(4.579)	(4.137)	(4)	(439)
Despeses extraordinàries	(24)	(979)	0	0	0	0
Marge d'explotaci·	4.109	2.855	3.830	3.486	93	252
P¯rdues per deteriorament d'actius þnancers	(97)	(376)	(1.915)	(1.895)	0	(21)
Altres dotacions de provisions	(470)	(235)	(247)	(228)	0	(19)
Guanys o p¯rdues en baixa d'actius i altres	(735)	(167)	(67)	216	(311)	28
Resultat abans dðimpostos	2.807	2.077	1.601	1.580	(218)	239
Impost sobre societats	(712)	(369)	(219)	(178)	24	(65)
Resultat despr®s d'impostos	2.095	1.708	1.382	1.402	(194)	174
Resultat atribuµt a interessos minoritaris i a activitats interrompudes	110	3	0	0	0	0
Resultat atribuµt al Grup	1.985	1.705	1.381	1.401	(194)	174
R¨tio d'eþci¯ncia	53,1%	66,8%	54,5%			
R¨tio d'eþci¯ncia sense despeses extraordin¨ries	52,9%	55,4%	54,5%			
ROE[1]	7,8%	6,4%	5,0%			
ROTE[1]	9,5%	7,7%	6,1 %			
ROA	0,5%	0,4%	0,3%			
RORWA	1,3%	1,1%	0,8%			

[1] En el c¨lcul de la ROTE i la ROE de 2019 s'inclouen els ajustos de valoraci· en el denominador, i les xifres publicades de per²odes anteriors es reexpressen. Aix² mateix, s'ha modiþcat la pol²tica comptable associada al registre dels compromisos de prestaci· deþnida amb els empleats i es reexpressen el patrimoni i les r¨tios de per²odes anteriors.

La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Aconseguir una rendibilitat atractiva mantenint la solidesa þnancera
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Veriþcaci· Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020



Evolució 2020 respecte a 2019

El **resultat atribuµt** se situa en 1.381 milions d'euros el 2020 (-19%), amb una evoluci· que ha marcat, principalment, el registre d'una provisi· extraordin¨ria per anticipar conseq¿¯ncies futures de la COVID-19 (1.252 milions d'euros bruts).

El **marge brut** se situa en 8.409 milions d'euros. Es mantenen estables els ingressos *core*[1], que se situen en 8.310 milions d'euros el 2020 (-0,1%) malgrat la diþcultat associada al context econ¸mic. En l'evoluci· del marge brut (-2,3%) inÿueixen, essencialment, la reducci· del Resultat d'operacions þnanceres (-20,1%) i del Resultat de participades (-22,8%).

Les **despeses d'administració i amortització recurrents** reÿecteixen els estalvis associats a l'acord laboral de 2019 i les prejubilacions de 2020, a m®s de la intensa gestió de la base de costos i les menors despeses en qu¯ s'ha incorregut en el context de la COVID-19. La reducci· de la despesa (-4,0%) ®s clarament inferior a la dels ingressos core (-0,1%).

L'evoluci· de l'ep²graf **pèrdues per deteriorament d'actius þnancers** est¨ marcada pel refor- de provisions per a risc de cr¯dit, que inclou una provisi· extraordin¨ria per anticipar conseq¿¯ncies futures de la COVID-19, per un import de 1.252 milions d'euros.

L'epígraf **altres dotacions a provisions** inclou 109 milions d'euros associats a prejubilacions.

Aix² mateix, en l'evoluci· interanual de l'ep²graf **guanys o p¯rdues en baixa d'actius i d'altres** incideix, entre altres aspectes, el registre el 2020 de la plusv¨lua per la venda parcial de Comercia (420 milions d'euros), aix² com la provisi· associada a la participaci· a l'Erste Group Bank (-311 milions d'euros).

Evolució de 2019 respecte a 2018

El **resultat atribuµt** es va situar en 1.705 milions d'euros el 2019, (-14,1%), amb una evoluci· marcada pel registre de l'acord laboral dut a terme (+20,4% sense aquest efecte).

El **marge brut** es va situar en 8.605 milions d'euros, amb un augment dels ingressos *core*[1], que es van situar en 8.316 milions d'euros el 2019 (+1,2%). En l'evoluci· del marge brut (-1,8%) va inÿuir la reducci· dels resultats d'entitats valorades pel mètode de la participació (-48,5%), com a conseq¿¯ncia de la no atribuci· de Repsol i el BFA. El marge Brut, sense considerar l'aportaci· en ambd·s exercicis de Repsol i el BFA, creixeria un 3,0%.

Millora de l'epígraf **altres ingressos i despeses d'explotació** per menys costos immobiliaris com a conseq¿¯ncia de la venda d'aquest negoci el 2018.

En l'evoluci· de l'ep²graf **Pèrdues per deteriorament d'actius þnancers** va incidir, essencialment, l'alliberament extraordinari de provisions el 2018, de 275 milions d'euros aproximadament.

El registre el 2018 de l'operaci· de recompra del 51% de ServiHabitat, va donar lloc a un resultat negatiu de -204 milions d'euros (-152 registrats a **Altres dotacions a provisions** i -52 a Guanys o p¯rdues en baixa d'actius i altres).

Aix² mateix, en l'evoluci· interanual de l'ep²graf **guanys o pèrdues en baixa d'actius i d'altres** va incidir essencialment el registre, el 2018, de -453 milions d'euros derivats de l'acord de venda de Repsol i el resultat derivat del canvi a la classiþcaci· comptable de la participaci· al BFA, per -154 milions d'euros.

[1] Inclou marge d'interessos, comissions, ingressos del negoci d'assegurances de vida i risc, el resultat pel m¯tode de la participaci· de SegurCaixa Adeslas i ingressos de participades asseguradores del BPI.

La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Aconseguir una rendibilitat atractiva mantenint la solidesa þnancera
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Veriþcaci· Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Marge d'interessos

Evolució de 2020 respecte a 2019

El 2020, el marge d'interessos puja a 4.900 milions d'euros (-1% respecte a 2019) a causa de:

> Descens dels ingressos del cr¯dit per una disminuci· del tipus, a causa, en part del canvi d'estructura de la cartera credit²cia per l'increment dels pr®stecs ICO, aix² com de la reducci· dels ingressos procedents del cr¯dit al consum i del descens de la corba de tipus.

> Aportaci· inferior de la cartera de renda þxa per disminuci· del tipus mitj¨ com a conseq¿¯ncia de venciments a tipus elevats a þnals del quart trimestre de 2019.

> Reducci· en el cost d'entitats credit²cies, afavorides per l'increment de þnan-ament que es va prendre amb el BCE en millors condicions i per les mesures que va establir aquesta entitat a l'octubre de 2019 (en qu¯ es va incrementar l'exc®s sobre el coeþcient de caixa no penalitzat amb tipus negatius).

> Estalvi en els costos del þnan-ament institucional per preu menor a causa del decrement de la corba. I lleu disminuci· del cost del þnan-ament detallista per descens en el tipus.

> Millor aportaci· del negoci assegurador (productes d'estalvi).

Evolució 2019 vs. 2018

El 2019, el marge d'interessos va pujar a 4.951 milions d'euros (+0,9% respecte a 2018) a causa de:

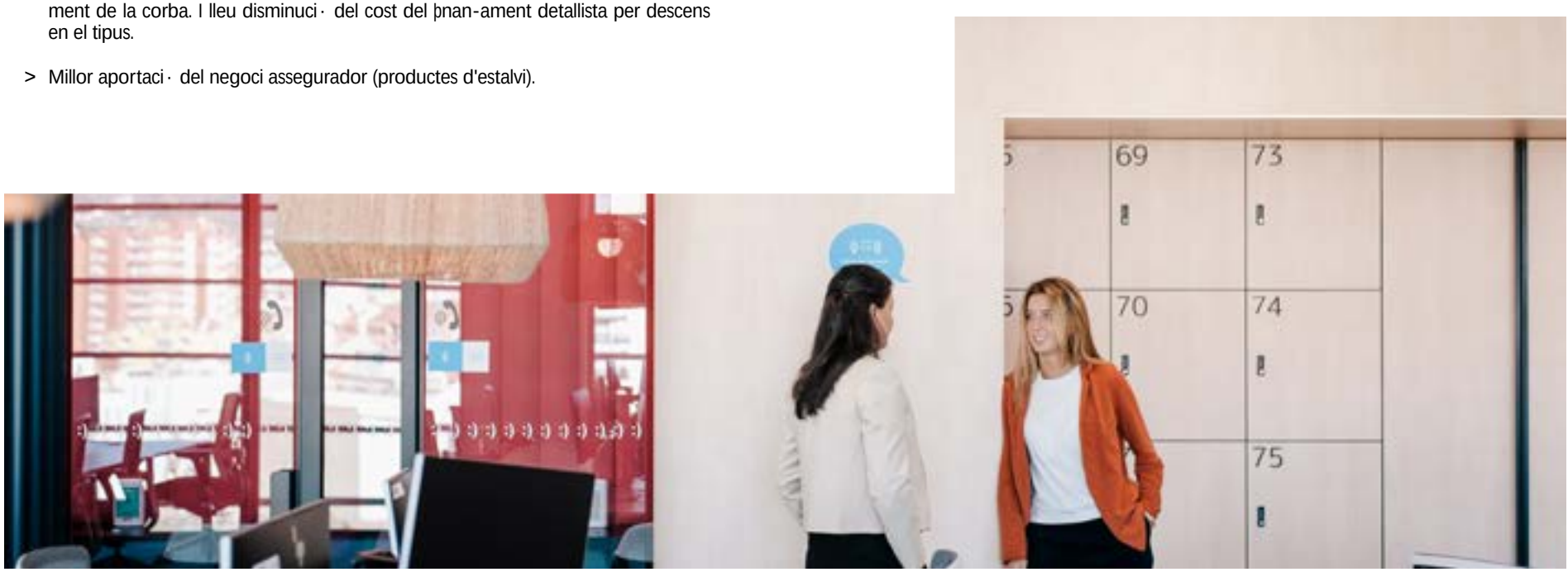
> Ingressos del cr¯dit superiors, principalment per l'increment de volum.

> Gesti· del þnan-ament detallista, que suposa una reducci· del cost per la cancel¿la-ci· del deute subordinat retail el juny de 2018 i la reducci· de 4 punts b¨sics en el cost de l'estalvi a venciment.

> Estalvi en els costos del þnan-ament institucional per preu m®s baix. Volum superior de la cartera de renda þxa.

> Millor aportaci· del negoci assegurador (productes d'estalvi).

Aix² mateix, en l'evoluci· va incidir la disminuci· de la rendibilitat del cr¯dit i de la cartera de renda þxa.



La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Aconseguir una rendibilitat atractiva mantenint la solidesa þnancera
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Veriþcaci· Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Per a la correcta interpretaci· s'han de tenir en compte els aspectes seg¿ents:

> D'acord amb la normativa comptable, els ingressos derivats de l'aplicaci· de tipus negatius s'imputen segons la seva naturalesa. La r¼brica d'intermediaris þnancers de l'actiu recull els interessos negatius dels saldos d'intermediaris þnancers del passiu, els m®s signiþcatius dels quals s·n els ingressos procedents de les mesures de þnan-ament de l'ECB (TLTRO i MRO). De forma sim¯trica, la r¼brica d'intermediaris þnancers del passiu recull els interessos negatius dels saldos d'intermediaris þnancers de l'actiu. Nom®s el net entre ingressos i despeses de les dues r¼briques t® signiþcaci· econ¸mica.

> Els ep²grafs èAltres actius amb rendimenté i èAltres passius amb costé recullen, principalment, l'activitat asseguradora de vida estalvi del Grup.

> Els saldos de totes les r¼briques, llevat de èresta d'actiusé i èresta de passiusé, corresponen a saldos amb rendiment/cost. A èresta d'actiusé i èresta de passiusé s'incorporen aquelles partides del balan- que no tenen impacte en el marge d'interessos, aix² com aquells rendiments i costos que no s·n assignables a cap altra partida.

> Fins al quart trimestre del 2018, les cobertures de tipus d'inter¯s del BPI es registraven pel net dins de l'ep²graf èresta de passiusé. A partir del primer trimestre de 2019 s'ha homogene¨tzat el criteri de presentaci· amb els de la resta del Grup i s'imputen els impactes dins els ep²grafs que recullen els elements coberts. La reclassiþcaci· va tenir un impacte positiu en Estalvi a venciment i Resta de Passius i negatiu en Valors representatius de deute i Cr¯dit a la clientela amb rendiment.

> Des de 31 de desembre de 2019 es compleixen els criteris de compensació previstos a l'IAS 32 per compensar els derivats de negociaci· mantinguts a trav®s de les cambres LCH i EUREX. Aquesta compensaci· va donar lloc a una reducci· del saldo de les l²nies èResta d'actiusé i èResta de passiusé respecte a trimestres anteriors en aquesta data.

en milions d'euros	2020		2019		2018	
	Saldo mitjà	Tipus %	Saldo mitjà	Tipus %	Saldo mitjà	Tipus %
Intermediaris þnancers	42.313	0,95%	25.286	0,65%	21.241	0,83%
Cartera de cr¯dits (a)	223.864	1,99%	213.298	2,24%	208.470	2,27%
Valors representatius de deute	42.616	0,61%	36.184	0,92%	34.723	1,05%
Altres actius amb rendiment	64.954	2,52%	61.643	2,84%	54.174	3,03%
Resta d'actius	58.959	-	67.431	-	65.193	-
Total actius mitjans (b)	432.706	1,56%	403.842	1,75%	383.801	1,81%
Intermediaris þnancers	52.390	0,39%	36.076	0,67%	43.601	0,45%
Recursos de l'activitat detallista (c)	230.533	0,01%	214.136	0,02 %	199.220	0,04%
Empr¯stits institucionals i valors negociables	30.341	0,73%	28.343	0,87%	26.822	0,98%
Passius subordinats	5.547	1,30%	5.400	1,36%	6.346	1,73%
Altres passius amb cost	73.652	1,75%	70.437	2,04%	63.366	2,14%
Resta de passius	40.243	-	49.450	-	44.446	-
Total recursos mitjans (d)	432.706	0,43%	403.842	0,52%	383.801	0,53%
Diferencial de la clientela (a - c)		1,98%		2,22%		2,23%
Diferencial del balan- (b - d)		1,13%		1,23%		1,28%



La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Aconseguir una rendibilitat atractiva mantenint la solidesa þnancera
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Veriþcaci· Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Comissions

Evolució de 2020 respecte a 2019

Els ingressos per comissions se situen en 2.576 milions d'euros, -0,9% respecte a 2019.

> Les comissions bancàries, valors i altres inclouen els mateixos conceptes que l'exercici anterior. En l'evoluci· anual (-3,8%), destaca la caiguda de les comissions de mitjans de pagament i la s¸lida evoluci· de les comissions de banca majorista.

> Les comissions per comercialització d'assegurances disminueixen respecte a 2019 (-4,7%), principalment perqu¯ hi ha hagut menys activitat comercial durant el segon i tercer trimestres.

> Les comissions de fons d'inversió, carteres i SICAV se situen en 546 milions d'euros (+1,4%).

> Les comissions per gestió de plans de pensions se situen en 235 milions d'euros (+5,9%).

> Les comissions d'Unit Link i altres se situen en 149 milions d'euros (+19,3%). La seva evoluci· ®s perqu¯, essencialment, s'ha gestionat m®s volum.

Evolució 2019 vs. 2018

Els ingressos per comissions es van situar en 2.598 milions d'euros, +0,6% respecte a 2018.

> Les comissions bancàries, els valors i altres inclouen ingressos d'operacions de valors, transaccionalitat, risc, gesti· de dip¸sits, mitjans de pagament i banca d'inversió. En l'evoluci· anual (+0,8 %), destaca el creixement de mitjans de pagaments.

> Les comissions per comercialització d'assegurances van disminuir respecte al 2018 (-6,6%) amb la inÿu¯ncia del calendari de llan-ament de nous productes.

> Les comissions de fons d'inversió, carteres i SICAV es van situar en 538 milions d'euros (-2,6%). En la seva evoluci· van incidir, entre d'altres, la reduci· del patrimoni mitj¨ gestionat durant el 2019 a causa de l'evoluci· negativa dels mercats de þnals de 2018.

> Les comissions per gestió de plans de pensions es van situar en 222 milions d'euros (+2,4%).

en milions d'euros	2020	2019	2018
Comissions bancàries, valors i altres	1.443	1.500	1.488
del qual: recurrents	*1.262*	*1.343*	*1.329*
del qual: banca majorista	*181*	*157*	*159*
Fons d'inversió, carteres i SICAV	546	538	552
Plans de pensions	235	222	217
Comercialització d'assegurances	203	213	227
Unit Link i altres[1]	149	125	99
Comissions netes	2.576	2.598	2.583

[1] Inclou ingressos corresponents a Unit Link i Renta Vitalicia Inversi·n Flexible (part gestionada).

Ingressos de la cartera de participades

Els resultats de les entitats valorades pel m¯tode de la participaci· disminueixen 118 milions d'euros (-27,9%) respecte a l'exercici anterior, per menors resultats de les participades en el context econ¸mic actual, excepte SegurCaixa Adeslas, que millora signiþcativament el seu resultat anual, perqu¯ hi ha hagut menys sinistralitat i per altres aspectes singulars en el context de la COVID-19.

El 2019, la seva evoluci· tamb® va ser negativa: -401 milions d'euros (-48,5%) i va estar marcada per la no atribuci· del resultat del BFA i Repsol (434 milions d'euros atribuµts el 2018).

Els ingressos per dividends inclouen, essencialment, el 2020, els dividends de Telef·nica i el BFA, per 100 i 40 milions d'euros, respectivament.

en milions d'euros	2020	2019	2018
Ingressos per dividends	147	163	146
Resultats dïentitats valorades pel mètode de la participació	307	425	826
Ingressos de la cartera de participades	454	588	972

La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Aconseguir una rendibilitat atractiva mantenint la solidesa þnancera
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Veriþcaci· Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Resultats d'operacions þnanceres

El resultat d'operacions þnanceres se situa en 238 milions d'euros el 2020 (-20,1%). La seva evoluci· est¨ marcada, en part, per la materialitzaci· de plusv¨lues superior en actius de renda þxa el 2019.

Ingressos i despeses emparats en contractes d'assegurances o reassegurances

Els ingressos derivats de l'activitat d'assegurances de vida i risc se situen en 598 milions d'euros, amb un creixement s¸lid del 7,5% respecte a 2019. El 2019 es van situar en 556 milions d'euros, +1,0% durant l'any.



Altres ingressos i despeses d'explotació

L'evoluci· de l'ep²graf Altres ingressos i despeses d'explotaci· (-7,8%) est¨ marcada, principalment, per un increment de l'ingr®s associat a l'¼ltim *earn out* de SegurCaixa Adeslas.

L'ep²graf inclou, entre d'altres, ingressos i c¨rregues de þlials no immobili¨ries, ingressos per lloguers i despeses per la gesti· dels immobles adjudicats i contribucions, taxes i impostos.

en milions d'euros	2020	2019	2018
Contribuci· al Fons đnic de Resoluci· / Fons de Garantia de Dip¸sits	(355)	(345)	(325)
Altres ingressos i despeses immobili¨ries (inclou IBI)	(22)	1	(147)
Altres	21	(42)	(52)
Altres ingressos i despeses d'explotaci·	(356)	(386)	(524)

> Registre de la contribuci· al Fons de Garantia de Dip¸sits (FGD) per 243 milions d'euros (242 milions d'euros el 2019 i 228 el 2018).

> Inclou la contribuci· al Fons đnic de Resoluci· (FUR) per un import de 111 milions d'euros (103 milions d'euros el 2019 i 97 milions d'euros el 2018).

> Registre de l'Impost sobre B®ns Immobles (16 milions d'euros per a 2020 i 2019 davant dels 48 milions d'euros de 2018).

> L'evoluci· de l'ep²graf el 2019 (-26,4%) ®s conseq¿¯ncia, essencialment, de menys despeses immobili¨ries (Impost sobre B®ns Immobles i despeses de manteniment i gesti· de la cartera d'adjudicats), com a conseq¿¯ncia de la venda del negoci immobiliari, formalitzada durant el quart trimestre de 2018.

La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Aconseguir una rendibilitat atractiva mantenint la solidesa þnancera
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Veriþcaci· Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Despeses d'administració i amortització

Les despeses d'administraci· i amortitzaci· recurrents se situen en 4.579 milions d'euros (-4,0%). La seva evoluci· interanual es veu afectada per:

> Los despeses de personal disminueixen un 4,6%, cosa que materialitza, entre d'altres, els estalvis associats a l'Acord Laboral de 2019 i les prejubilacions de 2020 (amb efecte en data 1 d'abril de 2020), que compensen l'increment vegetatiu.

> Disminuci· del 3,9% de les despeses generals durant l'any. El 2019, la disminuci· ®s del 3,5% respecte a 2018, a causa, principalment, de l'aplicaci· de l'IFRS16.

> Les amortitzacions disminueixen un 1,0% durant l'any, mentre que el 2019 van incrementar un 34,9%, com a conseq¿¯ncia, entre d'altres, de l'entrada en vigor de l'IFRS16, que implica l'activació i amortització posterior dels drets d'¼s de b®ns en lloguer, que es compensa, essencialment, amb la reducci· de les despeses generals. Sense aquest efecte, el creixement de la despesa per amortització seria de l'1,5% aproximadament.

en milions d'euros	2020	2019	2018
Marge brut	8.409	8.605	8.767
Despeses de personal	(2.841)	(2.978)	(2.937)
Despeses generals	(1.198)	(1.247)	(1.292)
Amortitzacions	(540)	(546)	(405)
Despeses d'administració i amortització recurrents	(4.579)	(4.771)	(4.634)
Despeses extraordinàries		(979)	(24)

El 2020 no es registren despeses extraordin¨ries, mentre que el 2019 inclouen l'acord al qual es va arribar amb els representants dels treballadors durant el segon trimestre sobre un pla amb extincions indemnitzades, per un valor de 978 milions d'euros bruts. La major part de les sortides acordades van tenir lloc l'1 d'agost de 2019. El 2018, les despeses extraordinàries estan associades a la integració del BPI.

P¯rdues per deteriorament d'actius þnancers i altres dotacions a provisions

Les dotacions per insolv¯ncies se situen en -1.915 milions d'euros (-376 milions d'euros el 2019). La seva evoluci· est¨ marcada per la modiþcaci· dels escenaris macroecon¸mics i la ponderaci· atorgada a cada escenari utilitzat en l'estimaci· de la p¯rdua esperada per risc de cr¯dit. Per fer-ho, s'han utilitzat escenaris amb previsions econ¸miques internes, amb diversos nivells de severitat, que incorporen els efectes en l'economia de la crisi sanit¨ria motivada per la COVID-19. Com a conseq¿¯ncia, s'ha constitu‖t una provisi· per risc de cr¯dit de 1.252 milions d'euros el 2020, per tal d'anticipar conseq¿¯ncies futures associades a la COVID-19.

El 2019 incideixen aspectes singulars, en especial la reversi· de provisions associada a l'actualitzaci· del valor recuperable de l'exposici· en un gran acreditat per un valor de 275 milions d'euros, l'impacte negatiu del recalibratge de models en un entorn de desacceleraci· macroecon¸mica i l'alliberament de provisions despr®s de la revisi· de la p¯rdua esperada associada als ajustos per risc de cr¯dit efectuats en adquirir el BPI, per un valor de 179 milions d'euros.

Altres dotacions recull, principalment, la cobertura per a conting¯ncies i el deteriorament d'altres actius. En la seva evoluci· incideix, essencialment, el registre de 109 milions d'euros associats a les prejubilacions de 2020. El 2019 recull el registre de dotacions per conting¯ncies legals amb criteris conservadors.

en milions d'euros	2020	2019	2018
Dotacions per a insolvències	(1.915)	(376)	(97)
Altres dotacions a provisions	(247)	(235)	(470)
Pèrdues per deteriorament d'actius þnancers i altres dotacions a provisions	(2.162)	(611)	(567)

La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Aconseguir una rendibilitat atractiva mantenint la solidesa þnancera
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Veriþcaci· Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Guanys o p¯rdues en la baixa d'actius i altres



Guanys o p¯rdues en la baixa d'actius i altres recull, principalment, els resultats d'operacions singulars formalitzades i els resultats per vendes i sanejaments d'actius. L'evoluci· interanual (-59,8%) est¨ marcada, essencialment, pels esdeveniments extraordinaris seg¿ents:

El 2020, destaquen:

> El registre de la plusv¨lua de 420 milions d'euros derivat de la venda parcial de la participaci· a Comercia.

> S'ha registrat una provisi·, per un import de 311 milions d'euros, associada a l'Erste Group Bank, a causa de l'impacte de la COVID-19 a l'entorn econ¸mic, aix² com l'allargament de l'escenari de tipus d'inter¯s baixos.

En l'evoluci· de 2019 respecte a 2018, cal remarcar que aquest ¼ltim exercici inclo‖a:

> Els resultats immobiliaris recullen el deteriorament del 49% de la participaci· que mantenia a ServiHabitat en aquell moment per adequar-ne el valor en llibres al nou valor raonable (-52 milions d'euros). A m®s, inclou la formalitzaci· de la venda del negoci immobiliari (inclosos despeses, impostos i altres costos) per un import de -60 milions d'euros.

> Altres guanys o p¯rdues inclou el resultat negatiu derivat de l'acord de venda de la participaci· a Repsol (-453 milions d'euros) i el canvi de classiþcaci· comptable de la participaci· al BFA (-154 milions d'euros), aix² com el beneþci per la venda del negoci d'adquiren-a del BPI (+58 milions d'euros).

en milions d'euros	2020	2019	2018
Resultats immobiliaris	(134)	(84)	(117)
Altres	67	(83)	(618)
Guanys o p¯rdues en baixa d'actius i altres	(67)	(167)	(735)

La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Aconseguir una rendibilitat atractiva mantenint la solidesa þnancera
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Veriþcaci· Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Balan- i activitat

El total actiu se situa en 451.520 milions d'euros a 31 de desembre de 2020 (+15,4% durant l'any).

El 2019, en relació amb el Patrimoni Net, el canvi de criteri comptable sobre els compromisos de prestaci· deþnida va implicar la reexpressió de les xifres comparatives de períodes anteriors.

L'assignació de capital al BPI es correspon amb la visió subconsolidada, ®s a dir, considerant els recursos propis de la þlial. El capital consumit al BPI per les participades assignades al negoci de participacions s'assigna de forma consistent a aquest ¼ltim negoci.

La difer¯ncia entre el total de fons propis del Grup i el capital assignat a la resta de negocis s'atribueix al negoci bancari i d'assegurances, que engloba les activitats corporatives del Grup.

en milions d'euros	31/12/18	31/12/19	31/12/20 (segmentaci· per negocis)			
	Grup	Grup	Grup	Bancari i asse-gurances	Participacions	BPI
Total actiu	386.546	391.414	451.520	410.690	3.267	37.564
Total passiu	362.182	366.263	426.242	389.083	2.565	34.595
Patrimoni Net	24.364	25.151	25.278	21.607	702	2.969
Patrimoni net assignat	-	100%	100 %	85,5%	2,8%	11,7%



La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Aconseguir una rendibilitat atractiva mantenint la solidesa þnancera
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Veriþcaci· Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Crèdit a la clientela

El cr¯dit brut a la clientela de gesti· se situa en 243.924 milions d'euros (+7,3%). En l'evoluci· anual per segments destaca:

> El cr¯dit per a l'adquisici· d'habitatge (-3,3% durant l'any) continua marcat pel despalanquejament de les famílies.

> El cr¯dit a particulars ð altres þnalitats disminueix un 2,2% durant l'any, fruit de la caiguda del cr¯dit al consum, del 3,8%, per la disminuci· de l'activitat econ¸mica despr®s de les cont²nues restriccions de mobilitat.

> El þnan-ament a empreses creix durant l'any un 16,6% com a resposta a la demanda de cr¯dit en un context en qu¯ les empreses van anticipar, despr®s de l'inici de la crisi sanit¨ria, les seves necessitats de liquiditat per als trimestres posteriors.

> El cr¯dit al sector p¼blic incrementa un 43,2% durant l'any, per la inÿu¯ncia d'operacions singulars en un entorn de liquiditat elevada.

en milions d'euros	31/12/18	31/12/19	31/12/20 (segmentaci· per negocis)		
	Grup	Grup	Grup	del qual: bancari i assegurances	del qual: BPI
Cr¯dits a particulars	127.046	124.334	120.648	106.941	13.708
Adquisició d'habitatge	*91.642*	*88.475*	*85.575*	*73.586*	*11.989*
Altres þnalitats	*35.404*	*35.859*	*35.074*	*33.355*	*1.719*
Crèdit a empreses	85.817	91.308	106.425	96.331	10.094
Sectors productius expromotors	*79.515*	*85.245*	*100.705*	*90.767*	*9.938*
Promotors	*6.302*	*6.063*	*5.720*	*5.564*	*156*
Sector p¼blic	11.830	11.764	16.850	15.005	1.845
Cr¯dit a la clientela, brut	224.693	227.406	243.924	218.277	25.647
Fons per a insolvències	(5.728)	(4.704)	-5.620	-5.105	-515
Cr¯dit a la clientela, net	218.965	222.702	238.303	213.172	25.131
Riscos contingents	14.588	16.856	16.871	15.254	1.616

Vegeu m®s informaci· sobre þnan-ament amb garantia p¼blica implementada en el marc de la COVID-19



La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Aconseguir una rendibilitat atractiva mantenint la solidesa þnancera
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Veriþcaci· Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Recursos de clients

Els recursos de clients pugen a 415.408 milions d'euros, +8,1% el 2020.

Els recursos en balan- pugen a 303.650 milions d'euros (+9,5%).

> Creixement de l'estalvi a la vista þns als 220.325 milions d'euros (+16,2%). En la seva evoluci· incideix la fortalesa de la franqu²cia en un context en qu¯ fam²lies i empreses han gestionat les seves necessitats de liquiditat.

> L'estalvi a termini se situa en 21.909 milions d'euros. La seva evoluci· continua marcada per la disminuci· de dip¸sits en la renovaci· de venciments en un entorn de tipus d'inter¯s negatius.

> Increment dels passius per contractes d'assegurances[2] (+3,3% durant l'any), principalment per les subscripcions netes positives d'Unit Link.

Els actius sota gesti· creixen þns als 106.643 milions d'euros. La seva evoluci· anual (+4,2%) est¨ marcada per la caiguda dels mercats durant la primera part de 2020, i per la seva progressiva recuperaci· posterior durant l'any, en especial durant l'¼ltim trimestre. Tamb® cal destacar les subscripcions netes positives.

> El patrimoni gestionat en fons d'inversi·, carteres i SICAV se situa en 71.315 milions d'euros (+4,0% durant l'any).

> Els plans de pensions arriben als 35.328 milions d'euros (+4,7% durant l'any).

Altres comptes inclou principalment recursos transitoris associats a transfer¯ncies i recaptació.

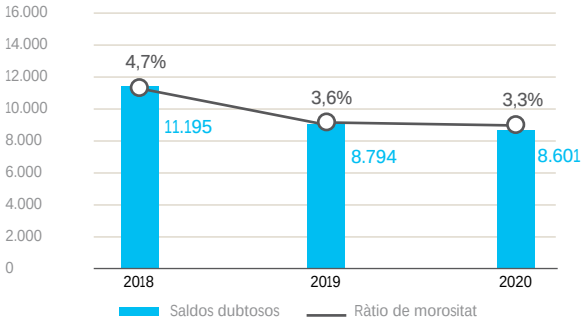
en milions d'euros	31/12/18	31/12/19	31/12/20 (segmentaci· per negocis)		
	Grup	Grup	Grup	del qual: bancari i assegurances	del qual: BPI
Recursos de l'activitat de clients	204.980	218.532	242.234	216.432	25.802
Estalvi a la vista	*174.256*	*189.552*	*220.325*	*202.980*	*17.344*
Estalvi a termini[1]	*30.724*	*28.980*	*21.909*	*13.451*	*8.458*
Passius per contractes d'assegurances[2]	53.450	57.446	59.360	59.360	
Cessi· temporal d'actius i d'altres	2.060	1.294	2.057	2.044	13
Recursos en balan-	260.490	277.272	303.650	277.835	25.815
Fons d'inversió, carteres i SICAV	64.542	68.584	71.315	65.852	5.463
Plans de pensions	29.409	33.732	35.328	35.328	
Actius sota gestió	93.951	102.316	106.643	101.180	5.463
Altres comptes	5.108	4.698	5.115	3.778	1.336
Total recursos de clients	359.549	384.286	415.408	382.794	32.614

[1] Inclou empr¯stits retail per un import de 1.436 milions d'euros a 31 de desembre de 2020 (1.625 milions d'euros el 2019).

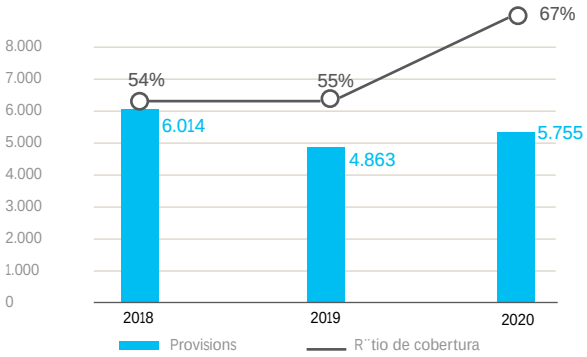
[2] No inclou l'impacte de la variaci· de valor dels actius þnancers associats, excepte els Unit enlla- i Renta Vitalicia Inversi·n Flexible (part gestionada).

La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Aconseguir una rendibilitat atractiva mantenint la solidesa þnancera
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Veriþcaci· Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

>> MOROSITAT



>> COBERTURA



Qualitat de l'actiu

Els **saldos dubtosos** disminueixen 193 milions d'euros durant l'any, malgrat l'alentiment a l'activitat de recuperaci· durant l'inici de la crisi sanit¨ria. La r¨tio de mora se situa en el 3,3% (-30 punts b¨sics durant l'any). Cal destacar la reducci·, durant l'¼ltim trimestre, per un import de 477 milions d'euros, amb caiguda en tots els segments de risc, com a conseq¿¯ncia de l'activitat de recuperaci·, a la qual s'afegeix l'impacte de vendes de cartera.

Els **fons per a insolvències**, a 31 de desembre de 2020, se situa en 5.755 milions d'euros. La seva evoluci· est¨ marcada per la creaci· del fons assignat a la COVID-19, que puja a 1.252 milions d'euros. En l'evoluci· de 2019 i 2018 inÿueixen els ajustos del valor de les exposicions credit²cies, la cancel¼laci· de deute derivat de la compra i l'adjudicaci· d'immobles i la baixa d'actius i traspassos a fallits.

La r¨tio de cobertura incrementa þns al 67% (+12 punts percentuals respecte a 2019).

en %	31/12/18	31/12/19	31/12/20 (segmentaci· per negocis)		
	Grup	Grup	Grup	del qual: bancari i assegu-rances	del qual: BPI
Cr¯dits a particulars	4,7%	4,4%	4,5%		
Adquisició d'habitatge	*3,8%*	*3,4%*	*3,5%*		
Altres þnalitats	*7,2%*	*6,7%*	*6,9%*		
Crèdit a empreses	5,4%	3,2%	2,7%		
Sectors productius expromotors	*4,7%*	*2,9%*	*2,4%*		
Promotors	*14,3%*	*8,0%*	*6,7%*		
Sector p¼blic	0,4%	0,3%	0,1%		
R¨tio de morositat (cr¯dits + avals)	4,7%	3,6%	3,3%	3,4%	2,3 %
R¨tio de cobertura de la morositat	54%	55%	67%	65%	88%

Vegeu m®s informaci· sobre morat¸ries en el marc de de la COVID-19



Liquiditat i estructura de þnan-ament

L'Entitat gestiona el risc de liquiditat amb l'objectiu de mantenir uns graus de liquiditat que permetin satisfer sobradament els compromisos de pagament i que no puguin perjudicar l'activitat inversora per manca de fons prestables, i mantenir-se, en tot moment, dins del marc d'apetit al risc.

En la Nota 3.12 èRisc de liquiditaté de la mem¸ria d'aquests comptes anuals es descriuen els principis estrat¯gics i l'estrat¯gia de risc i apetit al risc de liquiditat i þnan-ament de l'Entitat.

Els actius l²quids totals se situen en 114.451 milions d'euros a 31 de desembre de 2020, amb un creixement de 25.024 milions d'euros durant l'any, a causa, principalment, de la generaci· i aportaci· de col·laterals a la p¸lissa del BCE i a l'aportaci· neta de liquiditat pel gap comercial.

en milions d'euros i en %	31/12/18	31/12/19	31/12/20
Actius l²quids totals	79.530	89.427	114.451
Del qual: saldo disponible en pòlissa no HQLA	*22.437*	*34.410*	*19.084*
Del qual: HQLA	*57.093*	*55.017*	*95.367*
Finan-ament 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%

La Liquidity Coverage Ratio del Grup (LCR)[1], a 31 de desembre de 2020, ®s del 276%, molt per sobre del m²nim requerit, el 100%.

La Net Stable Funding Ratio (NSFR)[2] se situa en el 145% a 31 de desembre de 2020, per sobre del m²nim regulatori del 100% que es requereix a partir del juny de 2021.

El saldo disposat de la p¸lissa del BCE a 31 de desembre de 2020 se situa en 49.725 milions d'euros, corresponents al TLTRO III. El saldo disposat ha incrementat 36.791 milions durant l'any per la devoluci· anticipada de 3.909 milions d'euros del TLTRO II i per la disposici· de 40.700 milions d'euros del TLTRO III.

CaixaBank mant® una estructura de þnan-ament detallista s¸lida, amb una r¨tio loan to deposits del 97%, mentre que el þnan-ament institucional puja a 35.010 milions d'euros, diversiþcat per instruments, inversors i venciments. La capacitat d'emissi· no utilitzada de c¯dules hipotec¨ries i territorials de CaixaBank, S.A. puja a 8.222 milions d'euros al tancament de desembre de 2020.

El febrer de 2021 s'ha efectuat una emissi· d'un bo verd de 1.000 Mû de deute senior non preferred a 8 anys, amb una rendibilitat anual del 0,50%, equivalent a un midswap de +90 punts b¨sics.

[1] Mitjana dels ¼ltims 12 mesos.

[2] A partir del 30 de juny de 2019, s'apliquen els criteris regulatoris que estableix el Reglament (UE) 2019/876 del Parlament Europeu i del Consell, de 20 de maig de 2019, que entra en vigor al juny de 2021.

>> INFORMACIÓ SOBRE LES EMISSIONS EFECTUADES EL 2020

en milions d'euros

Emissió	Import	Venciment	Cost[3]	Demanda	Emissor
Deute Senior *preferred*	1.000	5 anys	0,434% (*midswap* +0,58%)	2.100	CaixaBank
Deute Senior *preferred*[4]	1.000	6 anys	0,835% (*midswap* +1,17%)	3.000	CaixaBank
Additional Tier 1	750	Perpetu	6,006% (*midswap* +6,346%)	4.100	CaixaBank
Deute Senior *non preferred*[5]	1.000	6 anys	0,429% (*midswap* +0,85%)	4.000	CaixaBank

[3] Correspon a la yield de l'emissió

[4] Bo Social COVID-19

[5] Bo verd

La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Aconseguir una rendibilitat atractiva mantenint la solidesa þnancera
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Veriþcaci· Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Gestió del capital

en milions d'euros i en %	31/12/20	31/12/19	31/12/18
Common Equity Tier 1 (CET1)	13,6 %	12,0%	11,5%
Tier 1	15,7 %	13,5%	13,0%
Capital total	18,1 %	15,7%	15,3%
MREL	26,3 %	21,8%	18,9%
Actius ponderats per risc (APR)	144.073	147.880	145.942
Leverage ratio	5,6 %	5,9%	5,5%

La ràtio Common Equity Tier 1 (CET1) se situa en el 13,6%. L'evoluci· anual de +161 punts b¨sics recull +32 punts b¨sics per l'impacte extraordinari de la reducci· del dividend amb c¨rrec a l'exercici 2019 com una de les mesures que ha adoptat el Consell d'Administraci· arran de la COVID-19, aix² com +55 punts b¨sics per l'aplicaci· de l'ajust transitori de la normativa IFRS 9[1]. La resta de l'evoluci· acumulada s'explica per +99 punts b¨sics de variaci· org¨nica, -15 punts b¨sics per la previsi· de dividends de l'any i -10 punts b¨sics per l'evoluci· dels mercats i altres, que inclou l'impacte de la venda parcial de Comercia, la provisi· sobre la participaci· a l'Erste Group Bank i l'entrada en vigor del nou tractament del software[2].

La r¨tio CET1 sense aplicaci· del per²ode transitori de l'IFRS 9 se situa en el 13,1%.

Despr®s dels nous aspectes regulatoris i supervisors arran de l'escenari de COVID-19, el Consell d'Administraci· va acordar reduir a l'11,5% l'objectiu de la r¨tio de solv¯ncia CET1.

La ràtio Tier 1 arriba al 15,7%. El mes d'octubre es va fer una nova emissi· de 750 milions d'instruments d'AT1. Despr®s d'aquesta emissi·, el Grup cobreix totalment el bucket d'AT1, tant en termes de requeriments de Pilar I (1,5%) com la part corresponent dels requeriments del P2R (0,28%).

La ràtio de Capital Total se situa en el 18,1% i el nivell de palanquejament (leverage ratio) se situa en el 5,6%.

En relaci· amb el requeriment del MREL, la nova directiva de recuperaci· i resoluci· (BRRD2), que ha entrat en vigor al desembre, estableix com a data l²mit per complir amb els requeriments del MREL l'1 de gener de 2024, amb un requeriment intermedi que cal haver complert l'1 de gener de 2022. Aix² mateix, determina que els requeriments del MREL Total i Subordinat s'han d'expressar en percentatge tant dels APR com de l'exposici· de la r¨tio de palanquejament (LRE, per les seves sigles en angl¯s). El Grup CaixaBank ha d'aconseguir, a partir de l'1 de gener de 2024, un volum m²nim de fons propis i passius admissibles[3], MREL Total del 22,95% dels APR. En relaci· amb el requeriment intermedi, el SRB ha determinat que, des de l'1 de gener de 2022, CaixaBank ha d'aconseguir un requeriment del MREL Total del 22,09% dels APR. Aix² mateix, des de l'1 de gener de 2022, CaixaBank ha de complir amb un requeriment del MREL Total de 6,09% de la LRE. Al desembre, CaixaBank t® una r¨tio sobre els APR del 26,3% i del 9,4% sobre la LRE. Ja ha arribat al nivell exigit per a 2024. A nivell subordinat, excloent-en el deute Senior preferred i altres passius pari passu, la r¨tio del MREL arriba al 22,7% dels APR i el 8,1% de la LRE, c¸modament per sobre dels requeriments regulatoris del 16,26% dels APR i del 6,09% de la LRE. Durant el quart trimestre s'ha efectuat una emissi· de 1.000 milions de deute senior non preferred que fa millorar les r¨tios del MREL.

D'altra banda, CaixaBank est¨ subjecte a requisits m²nims de capital en base individual. La r¨tio CET1 en aquest per²metre arriba al 15,1%.

A m®s, el BPI tamb® compleix els seus requisits m²nims de capital. Les r¨tios de capital de la companyia a nivell subconsolidat s·n: CET1 del 13,9%, Tier 1 del 15,4% i Capital Total del 17,1%.

Les decisions del Banc Central Europeu i del supervisor nacional, incloent-hi les mesures adoptades arran de la crisi sanit¨ria de la COVID-19, exigeixen al Grup que mantingui, durant el 2020, uns requeriments de capital d'un 8,10% per al CET1, un 9,88% per al Tier 1 i un 12,26% per al Capital Total. A 31 de desembre, CaixaBank t® un marge de 554 punts b¨sics, ®s a dir, 7.985 milions d'euros, þns al trigger MDA del Grup.

Els nivells actuals de solv¯ncia del Grup constaten que els requeriments aplicables no impliquen cap limitaci· autom¨tica de les referides en la normativa de solv¯ncia sobre les distribucions de dividends, de retribuci· variable i d'interessos als titulars de valors de capital de nivell 1 addicional.

[1] Al mar-, CaixaBank es va acollir a les disposicions transit¸ries de la normativa de l'IFRS 9, que permet que, als seus c¨lculs de solv¯ncia, es mitigui, en part, la prociclicitat associada al model de provisions sota la normativa IFRS 9 durant el per²ode transitori establert.

[2] La Comissi· Europea ha aprovat, a desembre, l'RTS sobre el tractament del software per a calcular el CET1.

[3] Els passius elegibles inclouen el deute senior non preferred, el deute senior preferred i altres passius pari passu a aquesta, a criteri de la Junta ünica de Resoluci·.

La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Aconseguir una rendibilitat atractiva mantenint la solidesa þnancera
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Veriþcaci· Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Dades m®s rellevants del Grup CaixaBank

en milions d'euros i en %	Gener ð Desembre 2020	2019	2018	Variació 2020-19	2019-18
Resultats					
Marge d'interessos	4.900	4.951	4.907	(1,0%)	0,9%
Comissions netes	2.576	2.598	2.583	(0,9%)	0,6%
Marge brut	8.409	8.605	8.767	(2,3%)	(1,8%)
Despeses d'administraci· i amortitzaci· recurrents	(4.579)	(4.771)	(4.634)	(4,0 %)	2,9%
Marge d'explotació	3.830	2.855	4.109	34,2%	(30,5%)
Marge d'explotació sense despeses extraordinàries	3.830	3.834	4.133	(0,1 %)	(7,2%)
Resultat atribuµt al Grup	1.381	1.705	1.985	(19,0%)	(14,1%)
Indicadors de rendibilitat (¾ltims 12 mesos)					
R¨tio d'eþci¯ncia	54,5%	66,8%	53,1%	(12,3)	13,7
R¨tio d'eþci¯ncia sense despeses extraordin¨ries	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)

La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Aconseguir una rendibilitat atractiva mantenint la solidesa þnancera
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Veriþcaci· Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

>> ALTRES INDICADORS

	Desembre 2020	Desembre de 2019	Desembre de 2018	Variació 2020-2019	Variació 2019-2018
Balan- i activitat					
Actiu Total	451.520	391.414	386.546	15,4 %	1,3%
Patrimoni Net	25.278	25.151	24.364	0,5%	3,2%
Recursos de clients	415.408	384.286	359.549	8,1%	6,9%
Cr¯dit a la clientela, brut	243.924	227.406	224.693	7,3%	1,2%
Gestió del risc					
Dubtosos	8.601	8.794	11.195	(193)	(2.401)
Ràtio de morositat	3,3%	3,6%	4,7%	(0,3)	(1,1)
Cost del risc (¼ltims 12 mesos)	0,75%	0,15%	0,04%	0,60	0,11
Provisions per a insolvències	5.755	4.863	6.014	892	(1.151)
Cobertura de la morositat	67%	55%	54%	12	1
Adjudicats nets disponibles per a la venda[1]	930	958	740	(28)	218
Cobertura d'immobles adjudicats disponibles per a la venda	42%	39%	39%	3	-
Liquiditat					
Actius l²quids totals	114.451	89.427	79.530	25.024	9.897
Liquidity Coverage Ratio (¼ltims 12 mesos)	248%	186%	196%	62	(10)
Net Stable Funding Ratio (NSFR)	145%	129%	117%	16	12
Loan to deposits	97%	100%	105%	(3)	(5)
Solvència					
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
Actius ponderats per risc (APR)	144.059	147.880	145.942	(3.821)	1.938
Leverage Ratio	5,6 %	5,9%	5,5%	(0,3)	0,4
Ràtios borsàries[1]					
Valor te¸ric comptable (û/acci·)	4,22	4,20	4,07	0,02	0,13
Valor te¸ric comptable tangible (û/acci·)	3,49	3,49	3,36	-	0,13
Beneþci net atribu¡t per acci· (û/acci·) *(12 mesos)*	0,21	0,26	0,32	(0,05)	(0,06)
PER (Preu/Beneþcis; vegades)	10,14	10,64	9,94	(0,50)	0,69
P/ VC tangible (valor cotitzaci· s/ valor comptable tangible)	0,60	0,80	0,94	(0,20)	(0,14)

[1] Exposició a Espanya.

La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Aconseguir una rendibilitat atractiva mantenint la solidesa þnancera
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Veriþcaci· Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Ratings de crèdit

	Llarg termini	Curt termini	Perspectiva
S&P Global Ratings [1]	BBB+	A-2	estable
FitchRatings [2]	BBB+	F2	negativa
Moody's [3]	Baa1	P-2	estable
[4]	A	R-1 (low)	estable

Data de l'¼ltima conþrmaci·:

[1] A 23 de setembre de 2020
[2] A 29 de setembre de 2020
[3] A 22 de setembre de 2020
[4] A 30 de mar- de 2020

Política de dividends

El 15 d'abril de 2020 es van abonar 0,07 euros per acci·. Aquest ®s el total de remuneraci· a l'accionista efectuat amb c¨rrec a l'exercici 2019, fet que suposa un pay-out del 24,6%.

El Consell d'Administració ha acordat proposar a la propera Junta General Ordin¨ria d'Accionistes que es distribueixi un dividend en efectiu de 0,0268 euros bruts per acció[1], amb c¨rrec als beneþcis de l'exercici 2020[2], que s'abonar¨ durant el segon trimestre. L'aprovaci· d'aquest dividend per part de la Junta General d'Accionistes, si escau, aix[2] com les condicions espec²þques del pagament, que, en qualsevol cas, estar¨ subjecte a l'execuci· de la fusi· amb Bankia, es comunicaran quan correspongui al mercat. Amb el pagament d'aquest dividend, l'import de la remuneraci· a l'accionista corresponent a l'exercici 2020 ser¨ equivalent al 15% sobre el resultat consolidat proforma de CaixaBank i Bankia ajustat, en l²nia amb la recomanaci· del Banc Central Europeu. El dividend s'abonar¨ a totes les accions en circulaci· en el moment del pagament. Així mateix, s'ha acordat deixar sense vigència la política de dividends anterior i fer-ne p¼blica una de nova quan escaigui, que acordar¨ el nou Consell despr®s de revisar i aprovar el pressupost de 2021, despr®s de la fusi· prevista amb Bankia.

[1] Assumeix distribuci· sobre el total d'accions postfusi·.

[2] Import m¨xim distribuµble 15 % del resultat del Grup CaixaBank m®s Bankia, ajustat pel pagament de cupons d'instruments AT1 de les dues entitats, les reclassiþcacions d'OCI contra P&L i l'amortitzaci· d'intangibles amb impacte neutre en solv¨ncia.



La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Ser referents en gestió responsable i compromisos amb la societat

Una de les prioritats estratègiques de CaixaBank és ser la referència del sector en banca socialment responsable mitjan-ant el refor- de la gesti· responsable del negoci (amb ¯mfasi en la transpar¯ncia amb els clients) i assegurant les millors pr¨ctiques en control intern i govern corporatiu.

>> PRINCIPALS MÈTRIQUES DE SEGUIMENT

PLA ESTRATÈGIC 2019-2021

2019

- >> Inclusi· a DJSI per 8è any consecutiu
- >> Emissió del primer bo social per 1.000 M€ amb l'objectiu de reduir la pobresa i crear ocupaci·
- >> 725 M€ de nova concessió MicroBank el 2019

2020

- >> Inclusi· a DJSI per 9è any consecutiu
- >> Emesos 3.000 Mû en bons ODS
- >> 1.625 M€ de nova concessió MicroBank el 2019-2020 acumulat

Objectiu 2021

- >> Mantenir la inclusi· en el DJSI
- >> Emissió d'1.500 M€ de bons ODS
- >> æ2.181 Mû nova concessió MicroBank (2019-2021)



La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Governan-a de la Responsabilitat Corporativa

>> EL COMPROMÍS AMB LA RESPONSABILITAT SOCIAL CORPORATIVA ES BASA EN UN MARC DE GOVERNANÇA SÒLID

MISSIÓ I VALORS >> PLA ESTRATÈGIC 2019-2021

CONSELL D'ADMINISTRACIÓ

Aprova la política i estratègia de Sostenibilitat i RSC i supervisa la seva implantaci·

Estructura ¸rgans de govern

Comissió de Nomenaments
Supervisa l'actuaci· de CaixaBank en relació amb els temes de responsabilitat corporativa, que inclouen tamb® l'estratègia mediambiental

Comitè de Direcció
Aprova les línies d'acció principals de l'àmbit de la responsabilitat social corporativa i la reputaci·. Supervisa:

Comissió de Riscos
Proposa al Consell la pol²tica de riscos del Grup, que inclou els temes ASG

Comit¯ de Responsabilitat Corporativa i Reputaci·
Implantació de l'estratègia d'RSC i el seu impuls en l'organitzaci·

Comit¯ de Risc Mediambiental
Implantació de l'estratègia ambiental i les oportunitats de negoci vinculades

Marc de pol²tiques, codis

Aquestes pol²tiques es complementen i es despleguen juntament amb d'altres espec³fiques, especialment en l'¨mbit de conducta.

- Política Corporativa de Sostenibilitat i Responsabilitat Social Corporativa (Actualitzaci· 2020)
- Política corporativa de relaci· amb el sector de la defensa (Actualitzaci· 2019)
- Política de gestió del risc mediambiental (2019)
- Declaraci· sobre canvi climàtic (2019)
- Política corporativa de drets humans (Actualitzaci· 2019)
- Pla de banca socialment responsable (2017)

Per a més detalls, vegeu Comportament ètic i responsable

La Pol²tica Corporativa de Sostenibilitat i Responsabilitat Social Corporativa de CaixaBank, que va aprovar el Consell d'Administraci· i el seguiment de la qual correspon a comit¯s de primer nivell de CaixaBank amb la involucraci· directa de l'Alta Direcci·, estableix la base de l'actuaci· responsable i l'eficiència econ¸mica amb voluntat de compromís amb el desenvolupament socioeconòmic de les persones i el territori.

A trav®s de la Pol²tica, CaixaBank assumeix com a directrius per a la gesti· i el desenvolupament de la seva activitat: l'actuaci· íntegra, responsable i sostenible; la qualitat m¨xima en el servei i l'eficiència econ¸mica; l'adopci· d'una perspectiva a llarg termini en la presa de decisions; i la innovaci· permanent, que contribueixi tant com sigui possible al desenvolupament sostenible de les comunitats.

Aquest compromís aporta valor afegit a l'Entitat i als seus grups d'inter¯s i inclou tota la cadena de valor de l'organitzaci·: els factors econ¸mics i financers de l'activitat, la responsabilitat envers el medi ambient, la satisfacció dels clients, la creació de valor per als accionistes i els inversors, les necessitats i les aspiracions dels empleats, la relació amb proveïdors i col·laboradors i els seus efectes sobre les comunitats i els entorns en qu¯ ®s present.

La Pol²tica t® vocaci· de Grup i constitueix un document referent per a totes les societats del Grup



En aquest marc, el Pla de Banca Socialment Responsable de CaixaBank (que va aprovar el Consell d'Administració el 2017), basat en els criteris ASG (Ambient, Societat i Governança), té 5 eixos que funcionen com a guia i contribueixen a centrar-se en les prioritats estratègiques en l'àmbit de la gestió responsable.



PLA DE DIFUSIÓ

PLA DE DIÀLEG

>> PRIORITATS 2019-2021

INTEGRITAT, TRANSPARÈNCIA I DIVERSITAT	>> Impuls iniciatives de transparència amb clients	>> Reforçar l'actitud íntegra	>> Mantenir el suport a la difusió en temes de diversitat i consolidar programa Wengage
GOVERNANÇA	>> Consolidar la governança de la responsabilitat corporativa amb visió de Grup	>> Mesurar producció amb impacte social o ambiental positiu i incorporar criteris ASG al negoci i mesurar producció amb impacte social o ambiental positiu	>> Consolidar la gestió, mesurament i seguiment del risc reputacional
MEDI AMBIENT	>> Impulsar la producció verd i emetre bons sostenibles	>> Avançar en el mesurament i gestió del risc mediambiental i climàtic	>> Implantar el pla de Gestió Ambiental i Energètica i renovar les certificacions
INCLUSIÓ FINANCERA	>> Impulsar la inversió amb impacte social	>> Reforçar i desenvolupar el pla de Cultura Financera	>> Mantenir el posicionament en proximitat i reforçar accessibilitat
ACCIÓ SOCIAL I VOLUNTARIAT	>> Mantenir la promoció de l'Obra Social Descentralitzada, amb focus a la capil·laritat	>> Consolidar el pla de Voluntariat Corporatiu	>> Estrènyer la col·laboració amb programes de «la Caixa»

La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Adhesions i aliances

Per a CaixaBank, és fonamental formar part de la xarxa d'aliances i iniciatives que es teixeixen a escala global, nacional i local. CaixaBank aporta la seva visió com a banc compromès amb la societat des de la seva creació el 1904, contribueix a la divulgació i la conscienciació sobre aquests principis i valors i s'exigeix en tot moment incorporar en la seva actuació els estàndards més alts de gestió que n'emanen.

ODS 17

Un programa reeixit de desenvolupament sostenible exigeix aliances entre els governs, el sector privat i la societat civil. Aquestes aliances inclusives construïdes sobre principis i valors, una visió compartida i metes compartides que col·loquen les persones i el planeta al centre són necessàries a nivell global, regional, nacional i local.

>> TRANSVERSALS ASG

Organisme encarregat de promoure els principis de les Nacions Unides (2012).

Principis de Banca Responsable. Promou les finances sostenibles i la integració d'aspectes ambientals i socials en el negoci (2018).

La gestora de plans de pensions, VidaCaixa (2009), la gestora d'actius del Grup, CaixaBank Assest Management (2016) i BPI Gestão de Ativos (2019), en són signants.

Entitat que representa les caixes d'estalvis i banca detallista a Europa. Hi ha diversos comitès amb participació d'equips de CaixaBank.

Persegueix la consecució dels ODS mitjan-ant el foment de les inversions d'impacte. CaixaBank Asset Management ostenta la presidència de l'*Spanish National Advisory Board* (2019).

[redacted]

Principis que promouen la integritat en el mercat de bons verds i socials (2015).

Organisme de les Nacions Unides que promou el turisme responsable i accessible per a tots (2019).

Defensa l'RSC i la lluita contra la corrupció de les empreses espanyoles (2019).

[redacted]

Entitat que representa les caixes d'estalvis a Espanya. Hi ha diversos comitès amb participació d'equips de CaixaBank.

[redacted]

Volen assegurar que es destini prou capital privat a inversions sostenibles. Adscrits a la xarxa de centres europeus per a la sostenibilitat de les Nacions Unides (2019).

VidaCaixa és signatària del PSI per desenvolupar i ampliar les solucions innovadores de gestió de riscos i assegurances que contribueixin a la sostenibilitat mediambiental, social i econòmica (2020).

Fomenta la integració d'aspectes socials, mediambientals i de governan-a en la gestió de les empreses (2010).

Promou el compromís de les empreses en la millora de la societat amb actuacions responsables. CaixaBank està present al patronat i al Consell Assessor (2011).

Associació espanyola de professionals de responsabilitat social. CaixaBank és vocal de la Junta (2011).

Fa un seguiment del compliment dels ODS per part d'empreses espanyoles. Creat per la Caixa en col·laboració amb la Càtedra Lideratge i Governan-a Democràtica d'ESADE (2017).

Compromís de fomentar, promocionar i divulgar nous coneixements sobre la responsabilitat social corporativa (2008).



>> AMBIENTAL

Compromisos d'avaluació de riscos ASG* en el finan-ament de projectes de més de 7 milions d'euros (2007).

Defineix el paper i les responsabilitats del sector finançer per garantir un futur sostenible (2019).

Promou les finances sostenibles i la integració d'aspectes ambientals i socials en el negoci (2018).

Iniciativa de la Financial Stability Board que promou la divulgació de les exposicions climàtiques de les empreses (2018).

Iniciativa que impulsa el diàleg amb les companyies del món amb més nivells d'emissions amb efecte d'hivernacle (2018).

[redacted] Iniciativa global i col·laborativa d'empreses compromeses amb una energia 100% renovable (2016).

Promou el creixement econòmic lligat a una economia baixa en carboni a través de la col·laboració publicoprivada, CaixaBank n'és soci fundador (2016).

Càtedra AgroBank
Càtedra per promoure la innovació i la sostenibilitat en el sector dels agronegocis (2016).

>> SOCIAL

[redacted] Alian-a amb ól'a Caixaó, la primera Obra Social d'Espanya i una de les fundacions més importants del món.

Institució de finan-ament a llarg termini de la Unió Europea, els accionistes de la qual són els seus Estats membres (2013).

[redacted] La seva missió principal és donar suport a les microempreses i a les petites i mitjanes empreses europees (pimes) per ajudar-les a accedir al finan-ament (2018).

La seva missió és promoure la cohesió i enfortir la integració social a Europa finan-ant projectes amb un fort component social. (2008).

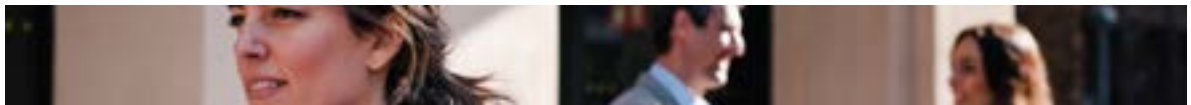
Promou les microfinances com una eina per combatre l'exclusió social i financera a Europa a través de l'autoocupació i la creació de microempreses.

[redacted] Adhesió al Pla Nacional d'Educació Financera que promouen el Banc d'Espanya i la Comissió Nacional del Mercat de Valors (CNMV), que té com a objectiu millorar el coneixement finançer de la població (2010).

>> GOVERNANÇA

El promou el Pacte Mundial de les Nacions Unides amb l'objectiu d'augmentar la representació de les dones als consells d'administració de les empreses i als llocs de direcció executiva (2020)

[redacted] Compromís públic d'alinear les polítiques per fer avan-ar la igualtat entre els gèneres (2013).



La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Índexs i ratings de sostenibilitat

Ampli reconeixement per part dels índexs i agències de ratings de sostenibilitat principals.

CaixaBank	Escala (Pitjor << Escala >> Millor)	Destacats
85	Puntuació en sostenibilitat 0 — 85 — 100	> DJSI World, DJSI Europe. > Inclòs ininterrompudament des de 2012. Última actualització: novembre de 2020. > 7è banc de 25 inclosos al DJSI World. > Analista SAM ESG / S&P Global.
AA (Líder)	Rating ASG CCC B BB BBB A AA AAA Ressagat Mitjana Líder	> Primera inclusió el 2015. Última actualització: novembre de 2020. > Analista MSCI ESG. > Líder a les categories de Desenvolupament de Capital Humà i Finançament amb Impacte Ambiental.
4.4	Rating ASG 0 1 2 3 4 4.4 5	> FTSE4Good Global; FTSE4Good Europe; FTSE4Good IBEX. > Primera inclusió el 2011. Última actualització: juny de 2020. > Rating global (4,4), per sobre del sector (2,9) i també per a totes les dimensions: ambiental (5 respecte a 2,8 sector), social (4,3 respecte a 2,3 sector) i governança (4,1 respecte a 3,3 sector). > Analista Evalueserve.
Risc mitjà (22,6)	Rating risc ASG Sever Alt Mitjà Baixos Negligible 40+ 30-40 20-30 10-20 0-10	> STOXX Global ESG. > Primera inclusió el 2013. Última actualització: maig de 2020. > Situat en la posició 41 entre 389 bancs. Exposició significativament per sota de la mitjana sectorial i dels comparables a Espanya (Banco Santander i BBVA). > Analista Sustainalytics.
A- (Lideratge)	Rating canvi climàtic D- D C- C B- B A- A Reporting Conscienciació Gestió Lideratge	> Analista Bureau Veritas. > Primera inclusió el 2012. Última actualització: desembre de 2020. > Puntuació per sobre de la mitjana europea de CDP (C) i també per sobre de la mitjana del sector financer (B). > Categoria Leadership.

La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

CaixaBank

Pitjor << Escala >> Millor

Destacats

Corporate Responsibility Prime — ISS oekom

C

Categoria: Prime
Transparència: Molt alt
Decile rank: #1

Rating corporatiu ASG

D- D D+ C- **C** C+ B- B B+ A- A A+

Nivell de transparència

Molt baix — Baixos — Mitjà — Alt — **Molt alt**

- Analista ISS ESG.
- Primera inclusió: el 2013. Última actualització: maig de 2020.
- CaixaBank se situa dins del 10% superior del sector (Financials/Public & Regional Banks, que inclou 277 companyies).

ISS ESG

1/2

Puntuació ASG

10 9 8 7 6 5 4 3 **2** **1**

- Analista ISS.
- Actualització: mensual, última informació: disponible: gener de 2021.
- Qualificació: è1é en ambiental i social i è2é en governan-a.

EURONEXT VigeoEiris

54

(Robust)

Índex de sostenibilitat

0 <30 30-49 **50-59** >59 100

Feble — Limitat — **Robust** — Avan-at

- ETHIBEL Sustainability Index Europe; Euronext Eurozone 120 i Europe 120.
- Analista VigeoEiris.
- Primera inclusió: el 2013. Última actualització: desembre de 2020.
- Categoria global Robust per sobre de la mitjana del sector. Categoria Avan-ada en estratègia mediambiental i algunes ràtios de recursos humans.

Altres reconeixements

SAM Sustainability Yearbook 2020

- Inclòs al Sustainability Yearbook 2020 per novè any consecutiu.
- Categoria de bronze a SAM per quart any consecutiu.

Brand Finance — The Banker and Brand Finance: Top 500 Banking Brands 2020

- Posició 80 en el rànquing global.
- Rating: AA+





La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

>> DOW JONES SUSTAINABILITY INDEX

L'índex Dow Jones Sustainability Index (DJSI) s'impulsa com un projecte de millora continuada de les organitzacions. Per a CaixaBank, la inclusió en el DJSI és una mètrica de primer nivell del Pla estratègic.

En l'exercici 2020, CaixaBank se situa entre els 10 primers bancs de l'índex. Ha experimentat una millora destacada en les dimensions de *Governance* i Mediambiental. En els àmbits següents, CaixaBank obté puntuacions molt per sobre de la mitjana: gestió de riscos, estratègia fiscal, protecció de la privacitat, desenvolupament del capital humà.

+18 p.

GRAN PUJADA EN FINANCES SOSTENIBLES

CAIXABANK, INCLÒSA A DJSI 2020[1]

7è Banc (de 25) a DJSI World

2n Banc (de 10) en DSJI Europa

	CaixaBank el 2020			
	Puntuació	Millora respecte a 2019	Mitjana bancs DJSI World	Millor en bancs DJSI World
Puntuació global	85	+4 p.	83	89
Dimensió econòmica	80	+4 p.	78	86
Dimensió mediambiental	90	+4 p.	92	99
Dimensió social	89	-1 p.	87	93

[1] 3.517 empreses elegibles (307 seleccionades) i 254 bancs elegibles (25 seleccionats).



La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Reputació

Índex global de reputació (IGR)

CaixaBank ha desenvolupat un sistema continuat de mesurament i anàlisi de la reputació de l'Entitat, a través d'aspectes qualitatius i quantitatius, que permet fer el seguiment i la gestió de la reputació corporativa, i comunica el seu estat i la seva evolució als Òrgans de Govern de manera periòdica.

>> EL MESURAMENT DE LA REPUTACIÓ

1

ENS PERMET RESPONDRE A:

- Com ens perceben?
- Quins aspectes es poden convertir en un risc per a CaixaBank per la seva percepció negativa?

2

ES BASA EN:

- +400 Indicadors
- Mesurament de percepcions o estats d'opinió
- IGR com a mètrica de síntesi
- Auditories externes



3

ENS PORTA A:

- Diagnosticar problemes de reputació
- Fixar objectius en aquest àmbit
- Mesurar l'evolució de l'Entitat
- Establir comparatives

L'IGR és una mètrica del Pla Estratègic que integra les percepcions dels idversos stakeholders sobre l'Entitat en una escala 0-1.000 i es considera com una *best practice* pel seu enfocament *multistakeholder*. L'IGR, conjuntament amb l'Estudi de Materialitat, permet captar la sensibilitat dels diferents grups d'interès sobre diferents aspectes que poden resultar crítics per a CaixaBank i que podrien implicar un estrès en la seva rendibilitat i la seva sostenibilitat futures.

De cara a millorar el mesurament de la reputació, s'ha augmentat la freqüència de les enquestes de reputació a clients i accionistes. S'ha passat d'enquestes anuals a trimestrals. Això permetrà tenir més informació i més actualitzada sobre la percepció dels stakeholders més rellevants per a CaixaBank.

90% Pes IGR CaixaBank - ESP

\+

10% Pes IGR BPI - PT

=

Mètrica IGR Grup



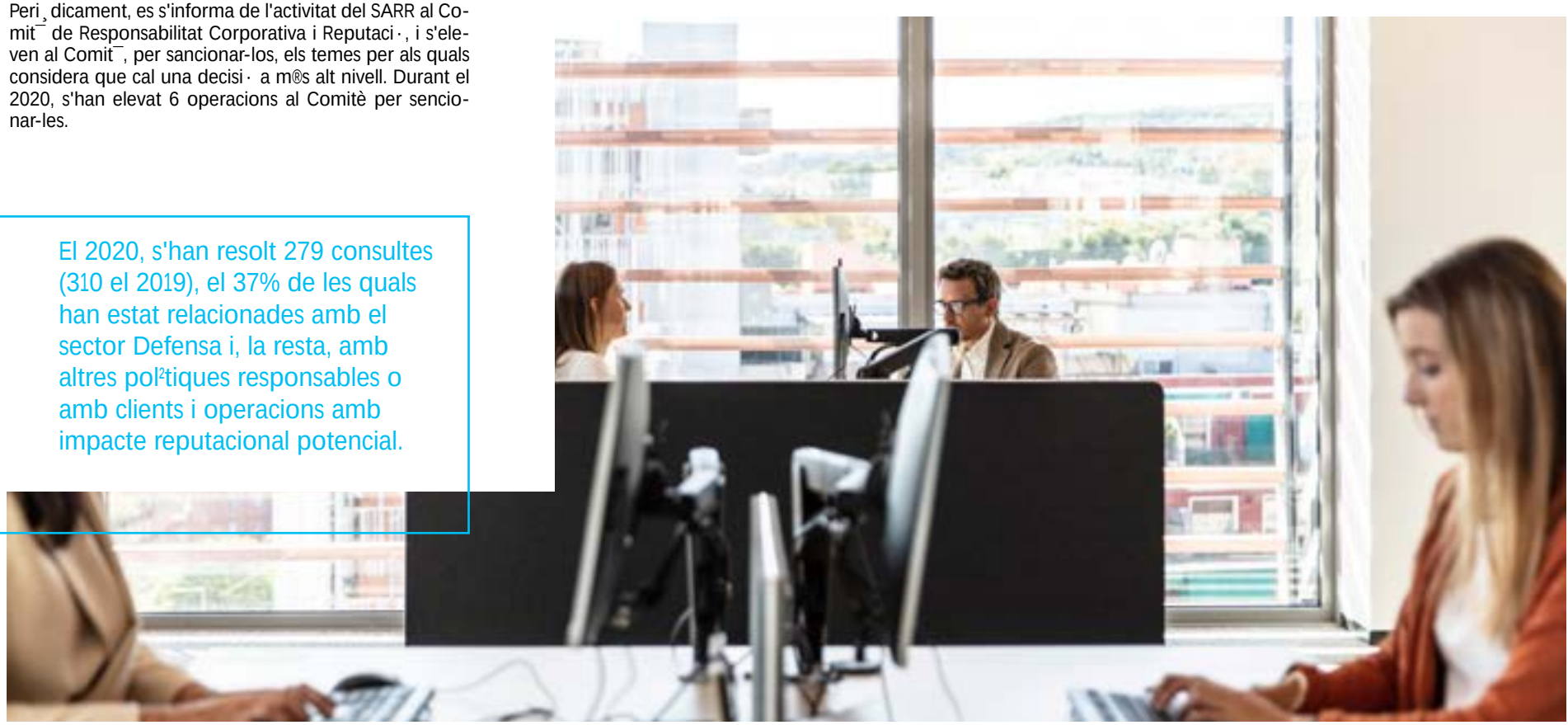
La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Servei d'Atenció al Risc Reputacional (SARR)

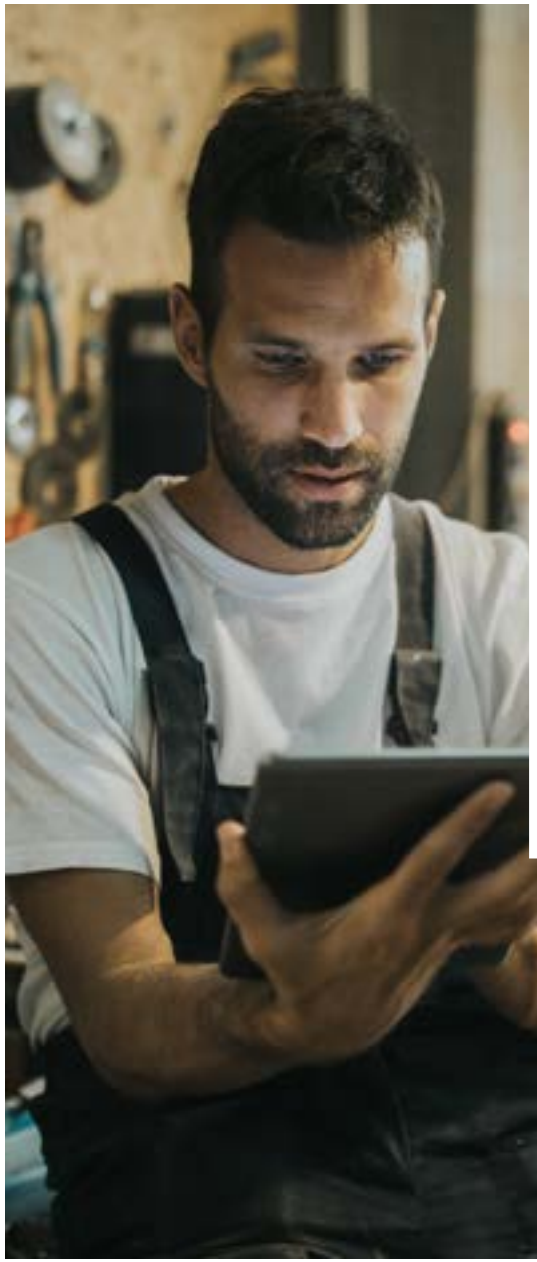
El Servei d'Atenció al Risc Reputacional (SARR) contribueix a complimentar les polítiques responsables (Drets Humans, Sostenibilitat i Responsabilitat Social Corporativa i Defensa, entre d'altres) i a gestionar el risc reputacional, ja que presta suport a la xarxa comercial i a altres departaments corporatius (Riscos i Compliance). El SARR analitza consultes sobre operacions potencials que puguin vulnerar els codis de conducta o que puguin tenir un impacte a la reputació de l'Entitat. Per a l'anàlisi s'utilitzen eines externes de proveïdors d'anàlisi de risc reputacional.

Periòdicament, es s'informa de l'activitat del SARR al Comitè de Responsabilitat Corporativa i Reputació, i s'eleven al Comitè, per sancionar-los, els temes per als quals considera que cal una decisió a més alt nivell. Durant el 2020, s'han elevat 6 operacions al Comitè per sancionar-les.

El 2020, s'han resolt 279 consultes (310 el 2019), el 37% de les quals han estat relacionades amb el sector Defensa i, la resta, amb altres polítiques responsables o amb clients i operacions amb impacte reputacional potencial.



La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020





Diàleg amb els Grups d'Interès

El Grup CaixaBank manté a disposició dels seus grups d'interès diversos **canals de comunicació, participació i diàleg**, i es compromet a donar-los la màxima difusió possible.

Aquests canals poden ser, entre d'altres: telèfons gratuïts i bústies electròniques d'atenció al client, a l'accionista i inversor i al proveïdor; oficines d'atenció al client i a l'accionista; plataformes de participació en línia per a clients i empleats i empleades; trobades i jornades; enquestes periòdiques d'opinió; notes de premsa i altres canals de diàleg actiu amb mitjans de comunicació.

Clients

Es vol impulsar el diàleg actiu amb els clients, posar a la seva disposició els canals necessaris perquè puguin fer arribar les seves consultes i reclamacions i oferir-los una resposta àgil, personalitzada i de qualitat.

La veu del client es recull principalment a través del **Model VEU360º**, del qual es desprenen índexs que permeten mesurar-ne l'experiència i la qualitat del servei. L'**Índex Global de Reputació** i l'**Estudi de Materialitat** són dues eines de diàleg a través de les quals es recull, també, la veu de client sobre temes específics, la seva percepció de la reputació i la seva visió sobre els aspectes prioritaris per a CaixaBank pel que fa a impacte i sostenibilitat futurs, respectivament. Finalment el **Contact Center Clients** i el **Servei d'Atenció al Client** són els canals principals que l'Entitat posa a disposició dels clients per atendre les seves consultes i reclamacions.

Per a més detalls, vegeu l'apartat Model de VEU360º

Per a més detalls, vegeu l'partat Materialitat

La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Contact centers clients

Durant l'any 2020, el Contact Center Clients (CCC) ha consolidat el seu model de visió global 360º del client, i ha potenciat la interacció amb les diverses àrees de negoci per fer-los arribar la veu del client i anticipar qualsevol canvi, amb l'objectiu de millorar l'atenció i l'experiència que els oferim.

A partir del mes de mar-, el context sanitari va fer que calgués revisar procediments i la gestió dels serveis per adaptar-nos a un increment de més d'un 30% de gestió no presencial sobre la volumetria prevista en alguns mesos.

El servei del CCC gestiona consultes, peticions, suggeriments i insatisfaccions de clients i no clients que arriben per canal telefònic, per canals escrits (xat, WhatsApp, correu electrònic i carta) i també les interaccions a través de xarxes socials (Twitter i comentaris de les aplicacions). La unificació de la majoria dels telèfons d'assistència en un telèfon únic (900 404 090), té l'objectiu de facilitar als clients i no clients comunicar-se amb el Grup.

Des de 2019 s'està treballant per incorporar la intel·ligència artificial de bots per fer més eficient la gestió de trucades. Un 75% de les trucades que es reben a través del telèfon únic es deriven correctament al servei corresponent utilitzant la tecnologia

>4 M
d'interaccions en CCC durant el 2020

+23%
d'interaccions respecte a 2019

Addicionalment, els clients usuaris de banca digital CaixaBank Now tenen a la seva disposició un assistent virtual (Neo) a través del qual s'han dut a terme, el 2020, 5.087.191 interaccions, un 98,6% de les quals es resolen sense derivació a agent gràcies a l'estructura Cognitive.

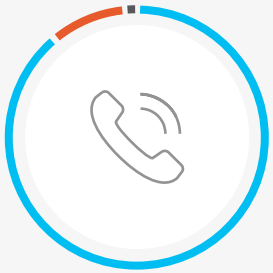
La qualitat del servei del CCC s'avalua de manera continuada a través d'auditories, tant de manera interna com amb empreses externes, per garantir la correcta atenció i resolució amb l'objectiu d'aconseguir els estàndards de qualitat i excel·lència que marca CaixaBank.

En els serveis de Contact Center específics del BPI i de Consumer Finance, el 2020 s'han gestionat 1.035.254 i 1.321.413 interaccions, respectivament.

>> DETALL DELS CONTACTES EL 2020

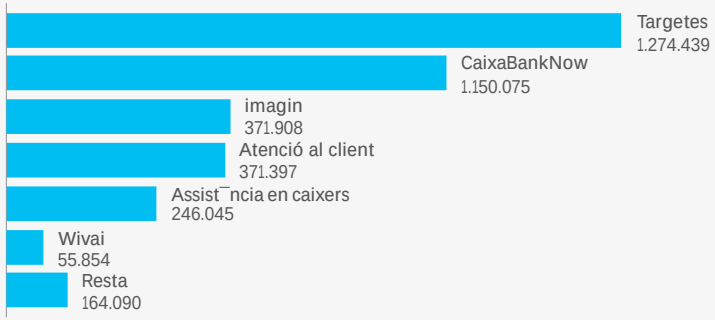
2%, 61.328
Xarxes socials

9%, 383.674
Escrit (carta, correu electrònic)



89%, 3.633.808
Telèfon

>> MOTIU DE LA INTERACCIÓ CANAL TELEFÒNIC



La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Veriþcaci· Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Servei d'Atenci· al Client (SAC)

El SAC s'encarrega d'atendre i resoldre queixes i reclamacions de clients. £s un servei separat dels serveis comercials i actua amb independ¯ncia de criteri i amb el coneixement i l'aplicació de la normativa de protecció de clients i reguladors i les millors pr¨ctiques banc¨ries.

Reclamacions rebudes[1]	2020	2019
Servei d'Atenció al Client	119.361	75.766
Presentades davant els serveis de reclamacions dels supervisors	1.598	1.322
Banc d'Espanya	1.350	1.116
Comissió Nacional del Mercat de Valors	82	85
Direcci· General d'Assegurances i Plans de Pensions	166	121

L'any 2020 s'ha registrat un increment del 57,6% en les reclamacions rebudes al SAC. En gran mesura, aquest increment t® el seu origen en factors conjunturals com nous pronunciaments judicials del Tribunal Suprem (Sent¯ncies sobre usura o despeses hipotec¨ries), la prescripci· de les accions civils per aplicació de la reforma del Codi Civil de 2015 o, en menor mesura, la COVID-19 (morat¸ries legals i sectorials, þnan-aments amb garantia p¼blica) que han provocat un augment de reclamacions, sobretot relacionades amb les hipoteques.

El 2020, el BPI ha implementat una nova Pol²tica de Tractament de Queixes i Reclamacions (s'exclouen d'aquest canal les insatisfaccions), el total de reclamacions ha pujat a 5.181 (3.967 el 2019), amb un 22% de reclamacions concloses a favor del client (14% el 2019).

[1] M®s informaci· a la Nota 42.2. èServeis d'atenci· al clienté, dels comptes anuals consolidats adjunts. Les reclamacions que es detallen aqu² no recullen les que ha rebut Crediþmo (266 el 2020 i 1 alta al Banc d'Espanya), amb un 10% de resoluci· favorable per al client.

>> DETALL I GESTIÓ DE LES RECLAMACIONS REBUDES PEL SAC

2020

Tipologia de reclamació



- 38% Operacions d'actiu
- 20% Targetes i TPV
- 16% Operacions de passiu
- 9% Altres serveis
- 8% Assegurances i fons de pensions
- 6% Serveis de cobrament i pagament
- 3% Canal
- 1% Serveis d'inversió

Temps mitj¨ de resolució



- 25% Menys de 10 dies
- 58% 10-30 dies
- 17% Més de 30 dies

Resoluci·



- 49 % Favorables al reclamant
- 33 % Favorables a l'Entitat
- 18 % Altres (no admesa/sense pronunciament)

2019

Tipologia de reclamació



- 32% Operacions d'actiu
- 21% Targetes i TPV
- 15% Operacions de passiu
- 12% Altres serveis
- 9% Assegurances i fons de pensions
- 7% Serveis de cobrament i pagament
- 3% Canal
- 1% Serveis d'inversió

Temps mitj¨ de resolució



- 32% Menys de 10 dies
- 57% 10-30 dies
- 11% Més de 30 dies

Resoluci·



- 48% Favorables al reclamant
- 36% Favorables a l'entitat
- 16% Altres (no admesa/sense pronunciament)

La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Accionistes i inversors

A CaixaBank es treballa per correspondre a la confian-a que accionistes i inversors hi han dipositat i, sempre que sigui possible, atendre les seves necessitats i expectatives. Per aix , s'intenta oferir eines i canals per facilitar-ne la implicaci i comunicaci amb el Grup, aix com l'exercici dels seus drets com a propietaris.

s clau oferir informaci clara, completa i vera- als mercats i accionistes, que inclogui aspectes financers i no financers del negoci, i afavorir la participació informada a les Juntes Generals d'Accionistes.

A través del Servei d'Atenci a l'Accionista i el Servei d'Atenció a Inversors Institucionals i Analistes, d'acord amb la Pol tica d'Informaci , Comunicaci i Contactes amb Accionistes, Inversors Institucionals i Assessors de Vot, s'ofereix atenció personalitzada.

CaixaBank, millor atenció a l'accionista per cotitzada 2019 als V Premis Rankia

CaixaBank desenvolupa diverses iniciatives de formació i informació als accionistes i se'n recull la veu, també, a través d'enquestes anuals d'opinió (ndex Global de Reputaci i Estudi de Materialitat, entre d'altres). La informaci als accionistes s'estructura a trav s de la Newsletter mensual i correus electr nics d'esdeveniments corporatius (amb abast de m s de 200.000 accionistes), alertes SMS o altres materials de subscripci disponibles al web corporatiu.

Accionistes

Juntes Generals d'Accionistes de 2020 (JGA2020)

Com a conseq ncia de l'evoluci de la situaci de risc per a la salut derivada de la propagaci de la COVID-19, i de les limitacions de mobilitat i la impossibilitat de celebrar reunions amb assist ncia de m ltiples persones, la JGA2020 es va celebrar de manera exclusivament telem tica a trav s d'una plataforma habilitada al web corporatiu de CaixaBank.

66,3%
Qu rum sobre el capital social amb un
95,9%
d'aprovaci mitjana a la Junta General d'Accionistes del 22 de maig de 2020

70,3%
Qu rum sobre el capital social amb un
99,6%
d'aprovaci mitjana a la Junta General Extraordin ria d'Accionistes del 3 de desembre de 2020

Comitè Consultiu d'Accionistes

rgan consultiu no vinculant creat per con ixer de primera m la valoraci que en fan els membres sobre les iniciatives dirigides a la base accionarial i contribuir a la millora continuada de la comunicaci i la transpar ncia.

12 Membres

3 Reunions

Trobades corporatives

El 2020 s'han dut a terme aquestes trobades de manera digital i s'han potenciat durant el conhament amb l'objectiu de ser encara m s a prop de l'accionista detallista. En aquestes sessions directives de CaixaBank expliquen de primera m els resultats als accionistes.

3 Trobades

2.315 Assistents

Servei d'atenci a l'accionista (tel fon, correu electr nic i videotrucada)

1.437 Contactes
1.600 el 2019



La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Programa Aula

És el programa de formació sobre economia i finances adreçat a la base accionarial.

12 Cursos per a accionistes

6.084 Assistents

+18.000 Accionistes han participat en el programa des que es va llançar el 2010

Inversors

Campanyes itinerants i conferències amb inversors institucionals

>520 reunions amb inversors de renda variable i renda fixa a les principals places financeres

Trobades amb analistes (financers i sostenibilitat)

348 informes d'analistes publicats sobre CaixaBank, incloent-hi els sectorials amb anàlisi sobre CaixaBank



La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Proveïdors – Compres Corporatives

CaixaBank té una funció de compres corporatives organitzada i especialitzada per categories (Facilities&Logistics, Obres, IT, Serveis Professionals i Màrqueting) amb visió i gestió transversal de totes les compres del Grup[1]. El seu objectiu, alineat amb l'estratègia de negoci, és obtenir de forma responsable i sostenible els béns i els serveis necessaris dins el termini, en la quantitat i amb la qualitat requerits, al cost total més baix i amb el risc mínim per al nostre negoci, amb uns criteris d'actuació homogenis per a tot el Grup.

CaixaBank vol establir relacions de qualitat amb proveïdors que comparteixin els mateixos principis ètics i de compromís social, per la qual cosa ha establert criteris i elements de control per assegurar-ne el compliment, com ara la realització d'auditories. La millora contínua de les relacions amb els proveïdors és clau per a la creació de valor a CaixaBank.

Durant el 2020, el BPI s'ha adherit als Principis de Compres de CaixaBank i al Codi de Conducta de Proveïdors.

>> PRINCIPIS DE COMPRES

Estableixen un marc de col·laboració equilibrat entre CaixaBank i els seus proveïdors, que promou unes relacions comercials estables, en coherència amb els nostres valors.

01. Eficiència

Optimitzar els impactes derivats de les compres posant èmfasi en la qualitat, el servei, els costos, la seguretat del subministrament, la sostenibilitat i la innovació.

02. Sostenibilitat

Difondre els factors ètics, socials i mediambientals a la xarxa de proveïdors i col·laboradors de CaixaBank, i promoure la contractació de proveïdors que apliquin les millors pràctiques en matèria ètica, social i mediambiental, així com de bon govern corporatiu.

03. Integritat i transparència

Garantir la igualtat d'oportunitats aplicant criteris de selecció objectius, transparents, imparcials i no discriminatoris. Mostrar un rebuig absolut envers qualsevol forma, directa o indirecta, de corrupció.

04. Compliment

Formalitzar, per mitjà d'un contracte que cerqui l'equilibri just entre els drets de CaixaBank i del proveïdor, les condicions de la compra per assegurar que ambdues parts el compleixen dins del termini establert de la manera pertinent.

05. Proximitat i seguiment

Implementar mecanismes d'avaluació contínua de l'acompliment dels proveïdors i fomentar el diàleg per mitjà d'un canal de comunicació institucional.



[1] Aplicable a les empreses del Grup amb què comparteix model de gestió de compres.

La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Codi de Conducta de Proveïdors i Política de compres

El **Codi de Conducta de Proveïdors** vol difondre i promoure els valors i els principis ètics que regiran l'activitat dels proveïdors de béns i serveis, contractistes i tercers col·laboradors de CaixaBank.

En aquest Codi es defineixen les pautes de conducta que seguiran les companyies que treballin com a proveïdors en relació amb el compliment de la legislació vigent, el comportament ètic, les mesures contra el suborn i la corrupció, la seguretat, el medi ambient i la confidencialitat.

La **política de compres** estableix els criteris que cal seguir en els processos de selecció i negociació amb proveïdors.

[1] https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank/Estaticos/Codigo_de_Conducta_Proveedo

[2] https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank/Estaticos/Principios_de_Compras_CAT.pdf

>> PROCÉS DE COMPRES



El 2020 s'ha implantat una nova eina de gestió integral del cicle proveïdor, negociació i gestió contractual.

>> INDICADORS DE COMPRES CORPORATIVES[1]

	2020	2019
Nombre de proveïdors de gestió	2.393	3.006
Volum facturat (M€)	2.120	2.183
Proveïdors homologats nou procediment	688	584
Termini mitjà de pagament a proveïdors (dies)	21,0	22,5
Volum negociat a través de negociació electrònica (M€)	642	574
Processos negociats amb negociació electrònica	540	n.d.
% volum de gestió corresponent a proveïdors locals - Espanya	97%	95%

[1] Tots els indicadors fan referència a la gestió de Compres Corporatives. No s'hi incorporen el BPI, BuildingCenter i el Grup VidaCaixa. S'hi inclouen proveïdors la facturació dels quals el 2020 sigui superior a 30.000 €. Se n'han exclòs els organismes oficials i les comunitats de propietaris.

>> % DE PROCESSOS NEGOCIATS PER CATEGORIA DE COMPRES



41 % IT

24% obres

16% serveis professionals

12 % Facilities & Logistics

7 % màrqueting

La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

5,4 Mû

DE VOLUM ADJUDICAT ALS CEE (CENTRES ESPECIALS DE TREBALL)

4,6 Mû EL 2019

El 2019 es va posar en marxa el Pla d'auditories a proveïdors, que, mitjan-ant un proc®s de validaci· in situ, pret®n recopilar dades per tal que CaixaBank tingui la informació necessària per poder fer el mapa de risc dels nostres proveïdors principals. Simult¨niament a la reducci· del risc, amb l'avaluaci· in situ tamb® volem millorar cont²nuament la gesti· dels nostres proveïdors i proporcionar-los un valor afegit mitjan-ant la col¸laboraci· en el seu desenvolupament.

El 2020 s'han fet 16 auditories, que han incl¸s totes les categories de compres (Facilities & Logistics, Obres, IT, Serveis Professionals i M¨rqueting). S'han deþnit mesures correctores.

A m®s, la gesti· de processos de compres a trav®s de negociaci· electr¸nica mostra l'esfor- de CaixaBank per garantir la tra-abilitat i la integritat en el proc®s de contractaci·. La negociaci· electr¸nica comen-a amb l'homologaci· de tots els proveïdors que participen en el proc®s i garanteix que la informaci· ser¨ homog¯nia a tots els participants i la selecci· es basar¨ en criteris objectius.

Des de 2020 es tenen en consideraci· noves certificacions de proveïdors en el proc®s de registre i homologaci· en mat¯ria de responsabilitat social corporativa: certificaci· OHSAS18001/ISO45000 i certificaci· o auditoria social SA8000/BSCI/Responsible Business Alliance.

Addicionalment, els contractes amb proveïdors inclouen una cl¨usula específica de Drets Humans.

1.226

proveïdors amb certificaci· ISO14001

(858 el 2019)



La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Inclusió financera

La inclusió financera és un factor clau per reduir la pobresa i promoure la prosperitat compartida. Afavorir la inclusió financera és a l'ADN de CaixaBank i és una de les seves prioritats estratègiques. Des de CaixaBank s'entén la inclusió des de la perspectiva següent:

> Canalitzar fons cap a accions concretes per contribuir de manera directa als ODS.

> Productes i serveis per a col·lectius vulnerables. Política activa d'ajudes a problemes de primer habitatge.

> Accés als serveis financers a través de microfinances i del banc social MicroBank.

> Presència a la major part dels municipis del país a través d'una àmplia xarxa d'oficines.

> Adopció de mesures d'accessibilitat física i tecnològica per a col·lectius amb dificultats físiques o cognitives.

> Contribució a millorar la cultura financera.

Des de l'inici del Pla Estratègic 2019-21, CaixaBank ha emès, dins del seu **Marc d'emissió de bons lligats als ODS** [1] (agost de 2019), dos bons socials, els fons dels quals es destinen exclusivament a operacions noves de finan-ament o refinan-ament que contribueixin a lluitar contra la pobresa, al treball digne i a crear llocs de treball. El context d'emergència sanitària derivat de la COVID-19, s'ha accentuat la necessitat de treballar en aquesta línia i donar suport als col·lectius vulnerables i focalitzar els esfor-os a les regions més afectades per tal de contribuir a construir una societat més igualitària.



[1] A través de l'enlla- seg¿ent es pot accedir a la informació detallada del Marc d'emissió, l'Informe de seguiment del Bo Social i les presentacions de cadascuna de les emissions: https://www.caixabank.com/ca/accionistes-inversors/inversors-renda-fixa.html

BO SOCIAL

Setembre 2019

1.000 Mû

Es financen préstecs per lluitar contra la pobresa, pel treball digne i la creació de llocs de treball a les zones més desafavorides d'Espanya. Els fons es destinaran a actius concedits durant els tres últims anys previs a l'emissió i, un 25%, a finan-ament nou (concedit l'any de l'emissió o posteriorment).

Finan-ar préstecs concedits per MicroBank a individus o famílies que viuen a Espanya i amb una suma d'ingressos disponibles igual o inferior a 17.200 euros, amb l'objectiu de finan-ar necessitats diàries com ara despeses en salut, educació o reparacions a les llars i en vehicles, i sense garanties ni col·laterals.

Finan-ar crèdits atorgats a aut¿noms, microempreses i petites empreses que operin a les províncies espanyoles de les regions amb menor PIB per càpita o amb més taxa de desocupació.

Menció de bo social de l'any (bancs) a ***Enviromental Finance***

A l'octubre de 2020 es va publicar el PRIMER INFORME DE SEGUIMENT[1, 2]:

160.945 crèdits concedits

147.868 a famílies

13.077 a aut¿noms i petites empreses

87% dels beneficiaris afirmen que el finan-ament ha tingut un impacte positiu en el seu benestar i els ha ajudat a aconseguir els seus objectius

1.480 M€ de contribució al PIB espanyol

8.207 llocs de treball creats

[2] Impactes calculats a través d'enquestes utilitzant el model input-output, amb la col·laboració d'un consultor extern independent.

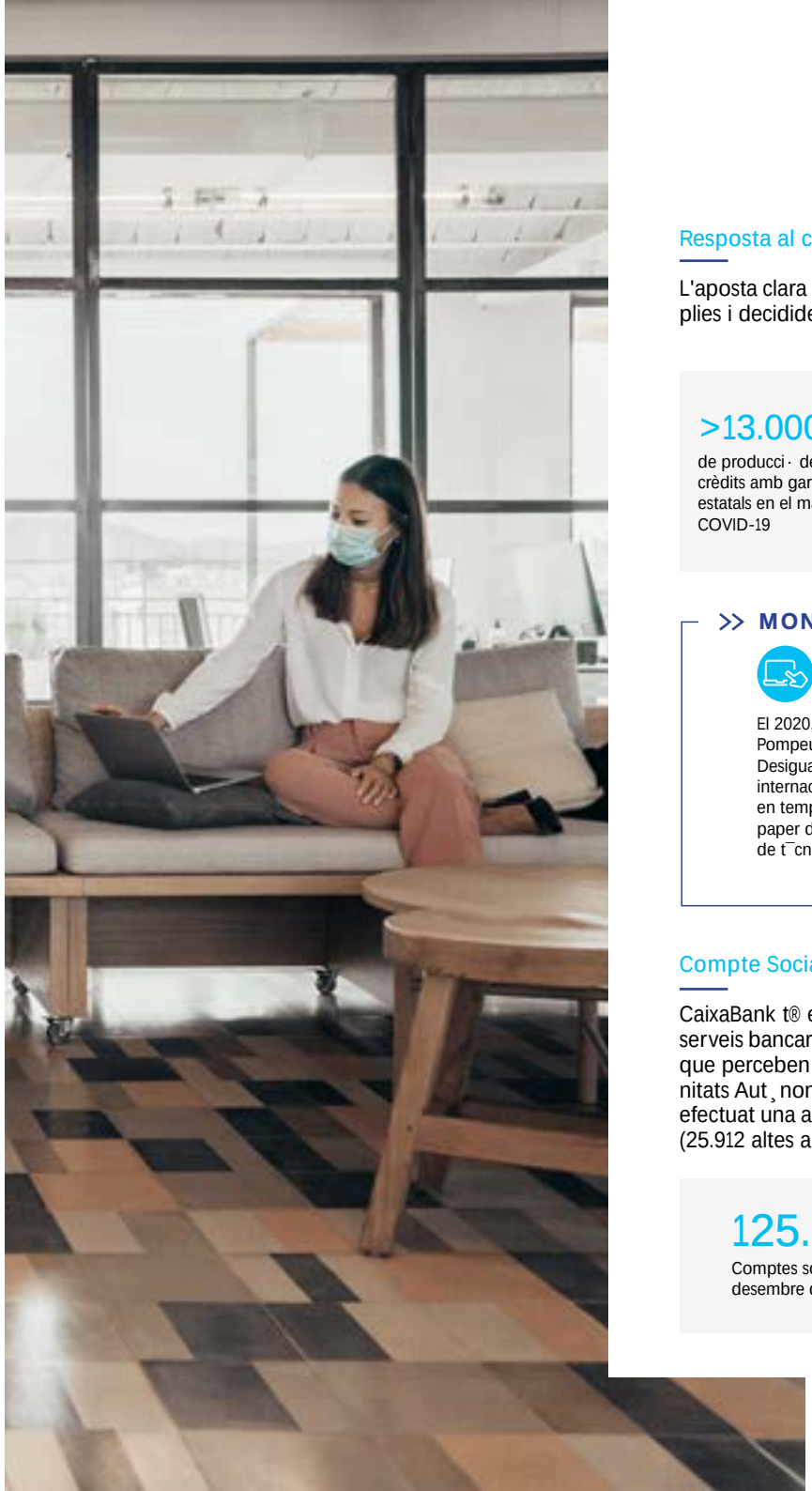
BO SOCIAL COVID-19

Juliol de 2020

1.000 Mû

El 100% dels fons s'assignaran al finan-ament atorgat el 2020, originat al Reial Decret Llei 8/2020, de 8 d'abril, de mesures anti-COVID-19, amb la finalitat de mitigar els impactes econòmics i socials derivats de la pandèmia. Es finan-aran préstecs a emprenedors, microempreses i pimes a les regions més desafavorides d'Espanya.

La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020



CaixaBank

Resposta al context de la COVID-19

L'aposta clara per la inclusió financera s'ha traduït, el 2020, en la posada en marxa d'amplies i decidides mesures per fer front a la crisi de COVID-19.

>13.000 M€
de producció de crèdits amb garanties estatals en el marc de la COVID-19

388.641
moratòries concedides a Espanya per 11.097 Mû

108.612
moratòries concedides a Portugal per 6.127 Mû

>4.700
arrendataris beneficiats per la condonació de lloguers d'immobles propis

Vegeu més detalls sobre aquestes mesures

>> MONITOR DE DESIGUALTAT

El 2020, CaixaBank Research i la Universitat Pompeu Fabra han impulsat el Monitor de Desigualtat, un projecte pioner en l'àmbit internacional que té com a objectiu seguir en temps real l'evolució de la desigualtat i el paper de l'estat del benestar a Espanya amb de tècniques de big data.[1]

El Monitor de Desigualtat vol divulgar l'impacte que està tenint la crisi de la COVID-19 a les llars espanyoles i, especialment, en els col·lectius més vulnerables de la societat, així com contribuir al debat sobre l'efectivitat dels mecanismes de protecció del sector públic.





Compte Social

CaixaBank té en un catàleg de productes el Compte Social; es tracta d'un paquet de serveis bancaris essencials gratuïts per a col·lectius vulnerables. S'ofereix a les persones que perceben l'Ingrés Mínim Vital (IMV) o les rendes mínimes d'inserció de les Comunitats Autònomes i altres persones que compleixen uns requisits estipulats. El 2020 s'ha efectuat una alta automàtica de Compte Social a tots els clients perceptors de de l'IMV (25.912 altes automàtiques).

125.878
Comptes socials a 31 de desembre de 2020

+50%
Respecte a 2019

62.377
Comptes socials oberts el 2020
17.622 el 2019

[1] https://inequality-tracker.caixabankresearch.com/ca/

1
10

La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Política activa d'ajudes a problemes de primer habitatge

CaixaBank manté una **política activa d'ajudes a problemes de primer habitatge** que s'estructura en dos eixos:

i. D'una banda, l'atenció preco- i especialitzada per als clients amb dificultats,

ii. i, de l'altra, l'impuls de programes d'habitatge social.

L'Entitat està adherida al Codi de bones pràctiques del Govern espanyol per a la reestructuració viable dels deutes amb garantia hipotecària sobre l'habitatge habitual adreçat a famílies en risc d'exclusió.

CaixaBank té un equip especialitzat a oferir solucions als clients amb dificultats per pagar les quotes de la hipoteca del seu habitatge habitual, i des de 2013 té habilitat un Servei d'Atenció al Client Hipotecari (SACH), un servei telefònic gratuït per als clients l'habitatge dels quals està afectat per una demanda d'execució hipotecària.

El Grup CaixaBank té un programa d'habitatge social amb impacte a tot el territori espanyol destinat principalment a antics deutors i llogaters del Grup en situació de vulnerabilitat i risc d'exclusió residencial.

Els destinataris del lloguer social són persones que no han pogut fer front als seus deutes i han tingut una execució hipotecària o una dació en pagament o els que, en algun moment, han tingut un lloguer amb el Grup CaixaBank i tenen dificultats per fer front a les rendes. Per a totes aquestes persones, s'adapten les rendes de lloguer a la seva capacitat de pagament, amb especial consideració a: famílies amb algun membre amb discapacitat, famílies monoparentals amb fills a càrrec, famílies amb menors d'edat, unitats familiars amb algun membre en situació dependència o malaltia que l'incapaciti oficialment de manera temporal o permanent per fer una activitat laboral i unitats familiars en què hi hagi una víctima de violència de gènere o persones d'edat avançada.



A més, aquest any el Grup CaixaBank ha tingut una consideració especial amb els llogaters que, com a conseqüència de la COVID-19, han perdut la feina, han estat o estan en ERTO i treballadors autònoms o professionals que han tancat el negoci o han tingut una reducció de la facturació d'un 40%. A totes les persones afectades per la pandèmia que ho van sol·licitar, se'ls va condonar el 100% del lloguer dels immobles durant els mesos d'abril, maig i juny i el 50% el juliol.

Així mateix, es van prorrogar automàticament tots els contractes d'arrendament amb venciment fins a l'1 d'octubre de 2020 per un període d'1 any, sense perjudici del que estableix la llei en cada moment.

4.786
Contractes beneficiaris de les mesures de suport relacionades amb la crisi de la COVID-19

En el marc del programa d'habitatge social, CaixaBank manté el seu compromís amb el Fons Social d'Habitatges del Govern i ha signat acords de col·laboració amb diferents administracions públiques en matèria d'habitatge, que han posat a la seva disposició un total de 2.629 habitatges.

El 2020, llançament d'un **nou model de gestió mitjançant la col·laboració d'un Orientador Social** amb les famílies, que actuï d'interlocutor amb els arrendataris, ajudi a la reinserció laboral (derivació al programa Incorpora de «la Caixa») i acompanyament social de la unitat familiar.

14.455
Habitatges del **programa de lloguer social** (inclou 1.325 contractes del programa centralitzat de l'Obra Social «la Caixa»)

273 € import lloguer mitjà

7.568
habitatges sense subvenció
4.335 Lloguer inferior a 285 €
2.534 Lloguer entre 285 i 428 €
699 Lloguer superior a 428 €

236 € import lloguer mitjà

5.562
habitatges amb subvenció
4.087 Amb subvenció 50% inferior a la renda
1.475 Amb subvenció 50% superior a la renda

La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

MicroBank

MicroBank, el banc social del Grup, és referent en inclusió financera a través de microcrèdits. MicroBank compagina l'aportació de valor en termes socials satisfent necessitats que el sistema creditici tradicional no cobreix suficientment, amb la generació dels recursos necessaris perquè el projecte pugui continuar creixent al ritme que requereix la demanda i seguint els paràmetres de rigor i sostenibilitat d'una entitat bancària. D'aquesta manera, es materialitza un model de banca social que facilita l'accés al crèdit a través de serveis financers de qualitat, amb els objectius següents:

La creació de llocs de treball mitjançant la posada en marxa o ampliació de negocis a través de la concessió de microcrèdits a emprenedors i a empreses socials.

La inclusió financera, afavorint l'accés igualitari al crèdit, especialment de les persones que no tenen garanties, així com l'accés als serveis bancaris de nous clients a través de la xarxa comercial de CaixaBank.

El foment de l'activitat productiva, concedint suport financer a professionals autònoms i microempreses com a instrument dinamitzador de l'economia, que fomenta l'inici i la consolidació de negocis.

La generació d'impacte social i mediambiental, donant suport financer a projectes que generin un impacte social positiu i mesurable.

El desenvolupament personal i familiar, donant resposta a les necessitats financeres de les persones amb ingressos moderats a trvés dels microcrèdits i facilitant la superació de dificultats temporals.

La contribució directa, indirecta i induïda a l'economia espanyola pel que fa a l'**impacte al PIB** i en la **generació d'ocupació.**

MICROBANK EL 2020

900 M€
concedits el 2020
725 Mû el 2019

105.378
microcrèdits concedits i altres préstecs amb impacte social
99.328 el 2019

8.737
llocs de treball creats amb el suport dels microcrèdits
20.174 el 2019

5.416
nous negocis iniciats amb el suport dels microcrèdits
9.002 el 2019

1.832 M€
saldo viu en cartera a 31 desembre de 2020
+15,7% respecte a 2019

0,33%
ROA
2,3% el 2019

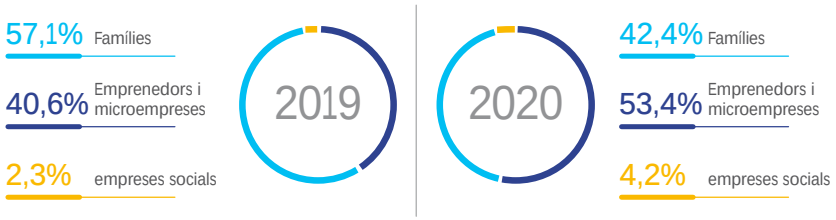
6,04%
acumulat de fallits sobre capital concedit ven-ut
5,4% a 31 de desembre de 2019

La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Qu¯ ®s un microcr¯dit?

Els microcr¯dits s·n pr®stecs de þns a 25.000 euros, sense garantia real, adre-ats a persones que, per les seves condicions econ¸miques i socials, poden tenir diþcultats d'acc®s al þnan-ament bancari tradicional. La seva þnalitat ®s fomentar l'activitat productiva, la creaci· de llocs de treball i el desenvolupament personal i familiar.

Distribuci· dels clients de MicroBank



Suport institucional

El suport d'algunes de les principals institucions europees vinculades al desenvolupament de l'emprenedoria i la microempresa ®s clau per a la consecuci· dels objectius de MicroBank.

FONS EUROPEU D'INVERSIONS (FEI)

2008 inici de la col·laboració

BANC DE DESENVOLUPAMENT DEL CONSELL D'EUROPA (CEB)

2008 inici de la col·laboració

BANC EUROPEU D'INVERSORS (BEI)

MicroBank es va convertir el 2013 en el primer banc europeu a rebre finan-ament per concedir microcrèdits



La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Microcrèdit negocis

S'adre-a a: emprenedors i microempreses amb menys de 10 empleats i amb una facturaci· no superior a dos milions d'euros anuals que necessitin þnan-ament per iniciar, consolidar o ampliar el negoci, o per atendre necessitats de capital circulant.

Característiques principals:

> Pr®stec amb garantia personal a tipus þx.

> El Microcr¯dit Negocis es concedeix partint de la conþan-a en el sol·licitant i en el seu projecte empresarial, i sense garantia real.

> El per²ode m¨xim de devoluci· ®s de 6 anys, amb una car¯ncia opcional de 6 mesos.

2019

16.812
operacions

204 M€
import de les operacions

12.110 €
import mitjà

2020

32.331
operacions (inclouen l²nies espec²þques per la COVID-19)

374 M€
import de les operacions

11.571 €
import mitjà



#PRÉSTEC NEGOCIS FEI-COVID-19

S'ha posat a disposició d'emprenedors i microempreses una nova línia específica per atendre les necessitats de circulant derivades de la crisi: Préstec Negocis FEI-COVID-19. Aquesta línia s'ha dut a terme gràcies al subprograma de la Comissió Europea COSME COVID-19, i ofereix:

Una línia de préstecs de

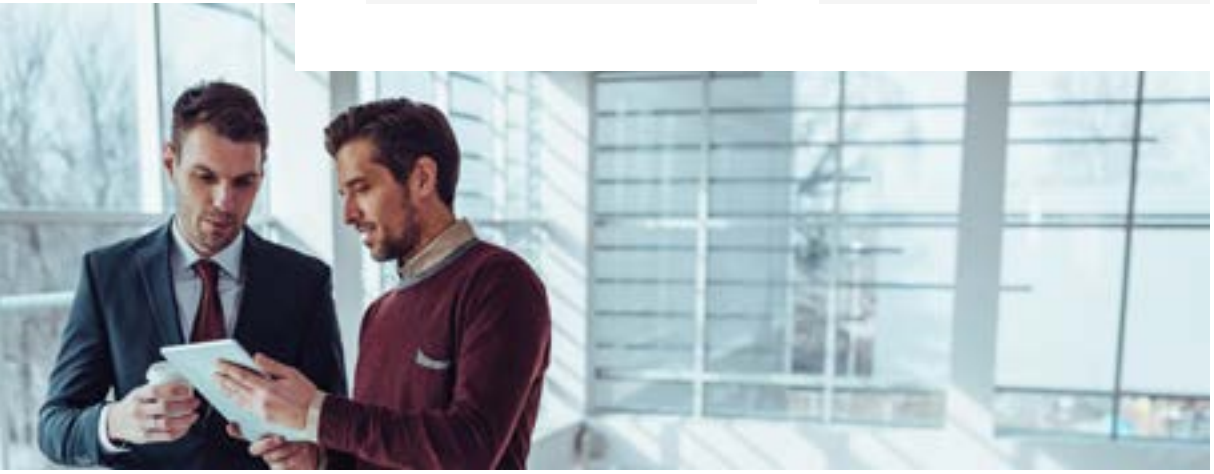
» 310 M€

per als negocis que tinguin problemes de liquiditat i que no puguin accedir a una l²nia ICO o necessitin complementar-la.

L'import m¨xim del pr®stec ®s de 50.000 û i permet sol·licitar una car¯ncia de capital de þns a 12 mesos.

3.424
pr®stecs atorgats amb un volum de
54 M€

MicroBank i el FEI han acordat prorrogar la vig¯ncia d'aquest producte þns al 30 de juny de 2021.



Una pe-a essencial s·n les 302 entitats actives, amb qu¯ s'ha signat un acord de col·laboraci· per promoure l'autoocupaci·. Les entitats col·laboradores permeten avaluar millor les operacions perqu¯ coneixen els clients, donen suport t¯cnic als emprenedors i contribueixen a ampliar la xarxa de distribuci· dels productes i serveis de MicroBank.

136
ajuntaments

80
organitzacions sense ànim de lucre

44
altres AP

7
universitats i escoles de negocis

35
cambres de comer-

La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Microcrèdit famílies

S'adre-a a: persones amb ingressos limitats, de þns a 19.300 euros/any[1], que vulguin þnan-ar projectes vinculats al desenvolupament personal i familiar, aix² com necessitats derivades de situacions imprevistes.

El criteri d'ingressos es revisa peri¸dicament per tal de mantenir sempre l'atenci· en els col¾lectius que continuen tenint m®s diþcultats d'acc®s al cr¯dit. Moltes vegades s'assumeix l'impacte que les decisions d'aquest tipus poden tenir en el creixement, el perþl de risc de la cartera i la generaci· de resultats.

Característiques principals:

> Pr®stec personal a tipus þx.

> El Microcrèdit Familiar es concedeix sense garantia real.

> El per²ode m¨xim de devoluci· ®s de 6 anys, amb una car¯ncia de þns a 12 mesos.

2019

79.789
operacions

422 M€
import de les operacions

5.172 €
import mitjà

2020

67.764
operacions

373 M€
import de les operacions

5.497 €
import mitjà

#MICROCRÈDIT FAMILIAR

S'ha ampliat l'acc®s als microcr¯dits familiars a titulars amb ingressos conjunts inferiors a

» 19.300 € (anteriorment 17.200 û)

Aquesta xifra correspon al resultat d'aplicar 3 vegades l'Indicador P¼blic de Renda d'Efectes M¼ltiples (IPREM).

#ICO LLOGUERS

Nova l²nia de þnan-ament per a clients i no clients en situaci· de vulnerabilitat que no puguin fer front al pagament del lloguer del seu habitatge habitual.

» 2.110 llars
s'han beneþciat de la mesura

+7,6 M€
d'import total concedit

PROJECTE CONFIAN¢A

MicroBank va signar el 2016 un conveni de col¾laboraci· amb l'Associaci· Projecte Conþan-a per tal de contribuir a la inclusi· social i þnancera de persones en situaci· de vulnerabilitatextrema.

En aquest exercici 2020 s'han concedit 133 pr®stecs per un import conjunt d'uns 354.000 euros, adre-ats a persones en situaci· de vulnerabilitat extrema que pr¯viament han rebut suport a trav®s de din¨miques de grup destinades a comentar l'autoestima i dignitat dels seus membres.

Cada any MicroBank fa estudi per tal de mesurar l'impacte del seu þnan-ament en la millora del benestar de les fam²lies, el desenvolupament econ¸mic i la contribuci· a tota la societat en general.[2]

[1] Per determinar el nivell de renda, s'ha tingut en compte el llindar de pobresa de l'INE per a una fam²lia amb dos þlls i l'Indicador P¼blic de Renda d'Efectes M¼ltiples (IPREM).

[2] https://www.microbank.com/impacto-social_ca.html

La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Altre finançament amb impacte social

Préstecs adreçats a projectes que generen un impacte social positiu en la societat, en sectors com l'economia social, la salut, l'educació i la innovació.

2019	2020
2.727 operacions	5.283 operacions
109 M€ import de les operacions	154 M€ import de les operacions
39.802 € import mitjà	29.059 € import mitjà

Destaquen:

>> PRÉSTEC INNOVACIÓ

Característiques diferencials:

> **Import**: fins a 50.000 euros.

> **Finalitat**: inici o ampliació de projectes empresarials de caràcter innovador.

> **Termini**: el període màxim de devolució és de 7 anys, amb una carència de 24 mesos.

>> PRÉSTEC EASI EMPRESA SOCIAL

Característiques diferencials:

> **Import**: fins a 500.000 euros.

> **Finalitat**: finançament per a la constitució i desenvolupament d'empreses socials. Es consideren empreses socials aquelles que estan especialitzades en la inserció laboral, així com les que desenvolupen la seva activitat en sectors com la promoció de l'autonomia personal i l'atenció a la discapacitat i a la dependència, la lluita contra la pobresa, l'exclusió social, la interculturalitat i la cohesió social.

> **Termini**: fins a 10 anys (amb carència opcional de capital de fins a 12 mesos).

>> PRÉSTEC EDUCACIÓ

S'adreça a: estudiants que vulguin finançar les despeses que es derivin de la realització d'un màster o estudis de postgrau. Són productes creats específicament per a cadascuna d'aquestes finalitats i tenen característiques adaptades a cadascuna.

> **Finalitat**: cobreixen el cost d'inscripció i les despeses de manutenció.

>> PRÉSTEC SALUT

S'adreça a: préstec per finançar tractaments mèdics i assistència temporal a persones amb alguna patologia de salut mental (trastorns alimentaris, de conducta, etc.), amb l'objectiu de contribuir a millorar-ne la qualitat de vida i autonomia personal.

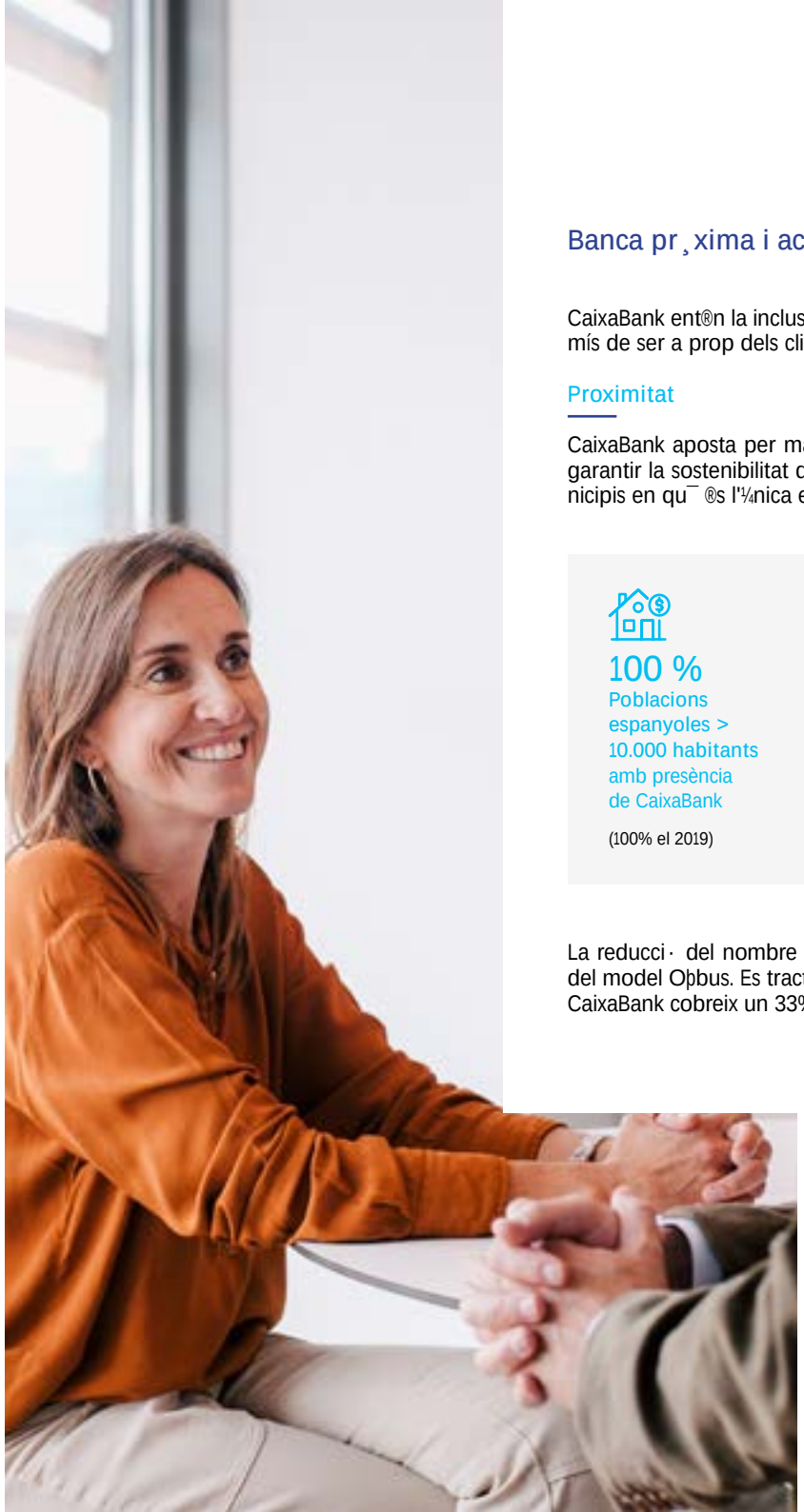
Característiques diferencials:

> **Import**: fins a 25.000 euros.

> **Finalitat**: despeses derivades del tractament d'aquestes persones.

> **Termini**: fins a 6 anys.





Banca pr¸xima i accessible

CaixaBank ent®n la inclusi· þnancera tamb® com una banca pr¸xima i accessible i mant® inalterable el seu compromís de ser a prop dels clients.

Proximitat

CaixaBank aposta per mantenir i ÿexibilitzar la xarxa d'oþcines en poblacions amb menys de 10.000 habitants per garantir la sostenibilitat del seu model d'inclusi· þnancera. Aix² mateix, t® la intenci· de no abandonar aquells municipis en qu¯ ®s l'¼nica entitat banc¨ria.

100 %
Poblacions espanyoles > 10.000 habitants amb presència de CaixaBank
(100% el 2019)

94%
Poblacions espanyoles > 5.000 habitants amb presència de CaixaBank
(94% el 2019)

215
poblacions espanyoles CaixaBank ®s l'¼nica entitat bancària
(229 el 2019)

91%
ciutadans (a Espanya) tenen una oþcina al municipi
(91% el 2019)

83 %
Poblacions portugueses >10.000 habitants amb presència BPI
(85% el 2019)

La reducci· del nombre d'oþcines en qu¯ CaixaBank ®s l'¼nica entitat banc¨ria ®s conseq¿¯ncia de la implantaci· del model Oþbus. Es tracta d'una oþm·vil tematitzada que at®n diverses poblacions segons una ruta establerta. Aix², CaixaBank cobreix un 33% de la poblaci· espanyola en municipis petits (menys de 5.000 habitants).

1
11

La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Accessibilitat

CaixaBank entén l'accessibilitat d'una manera ampla, que suposa no només oferir als seus clients el nombre més gran possible de canals d'accés als seus productes i serveis, sinó també treballar perquè el nombre més gran possible de persones puguin fer servir aquests canals. Per aquest motiu, treballa per a l'eliminació d'aquelles barreres físiques i sensorials que puguin suposar un obstacle per a l'accés a les seves instal·lacions o als seus productes i serveis a les persones amb alguna discapacitat. CaixaBank basa el seu model d'accessibilitat en el Projecte APSIS4all, un projecte de la Unió Europea que té com a objectiu establir un estàndard d'interoperabilitat sigui quin sigui el dispositiu que s'utilitzi.

94%
Oficines accessibles
(93% el 2019)

49
Oficines on s'han eliminat barreres el 2020
(64 el 2019)

99%
Caixers són accessibles
(99% el 2019)

99,8%
Caixers tenen vídeos d'ajuda en llenguatge de signes
(99,6% el 2019)

Informació de CaixaBank Espanya.

>> ACCESSIBILITAT ALS CAIXERS

Els caixers de CaixaBank són accessibles per a:

> **Persones amb mobilitat reduïda**: persones amb mobilitat reduïda: la pantalla se situa a una altura i inclinació que en faciliten la visió. La posició del teclat numèric en facilita l'ús, i el Sistema Contactless facilita l'operativa per a persones amb dificultat mobilitat a les extremitats superiors.

> **Persones amb dificultat visual i auditiva**: té una entrada Jack d'àudio per poder seguir les instruccions del caixer, i un sistema de guia de veu. Totes les boques de les unitats i els teclats (numèric i alfabètic) també estan en llenguatge braille. A més tenen un operatiu especial amb contrast de pantalla i simplificació de l'operativa, i un avatar que ajuda a través del llenguatge de signes.

> **Persones grans**: el Menú Fàcil presenta botons més grans per a les operacions habituals dels clients.



>> ACCESSIBILITAT DIGITAL (PORTAL WEB I APLICACIÓ CAIXABANK NOW)

La pàgina web comercial de CaixaBank compleix amb el nivell d'accessibilitat AA de les directrius d'accessibilitat per al contingut web 2.0 del W3C-WAI (únic portal dels principals bancs competidors espanyols acreditat amb aquest nivell). Aquest protocol d'accessibilitat es té en compte en tots els nous continguts del portal comercial de CaixaBank per continuar garantint el millor servei a tots els usuaris a l'entorn digital.

CaixaBank Now, en la versió web i mòbil, té en compte, entre d'altres:

> Possibilitat d'augmentar la mida del text al web i permetre la lectura a través de programa lector de pantalles per a usuaris amb problemes de visibilitat (JAWS).

> S'ha validat el contrast de colors perquè siguin accessibles i permetin una lectura correcta a les persones amb visibilitat reduïda.

> S'han proporcionat mètodes de signatura i autenticació diferents adaptats a les discapacitats dels nostres clients.

> L'aplicació està dissenyada seguint els estàndards d'accessibilitat mòbil i aprofitant totes les possibilitats tècniques que ofereixen els sistemes operatius IOS i Android actualment. S'inclou a la definició el disseny de navegació amb VoiceOver (iOS) i TalkBack (Android), de manera que les nostres aplicacions permeten la locució de tota la informació i accions de pantalla.

Cultura financera

CaixaBank és conscient de la importància de reforçar el coneixement financer de la població perquè les persones puguin prendre les millors decisions i, així, augmentar-ne el benestar. Per això, s'han desenvolupat diverses iniciatives que tenen com a objectiu reforçar el coneixement financer societat en general i, particularment, dels col·lectius més vulnerables.

En el context excepcional de 2020, com a conseqüència de la crisi de la COVID-19, hem fet un esforç especial per arribar a tots els col·lectius malgrat la impossibilitat de dur a terme les activitats presencials tradicionals.

CaixaBank Life — Plataforma única que integra iniciatives de cultura financera i conscienciació social amb formats innovadors en mitjans i xarxes socials. Durant tot l'any es duen a terme accions de sensibilització en xarxes socials amb formats innovadors.

mucho por hacer

Llançament del programa #moltperfer, de continguts digitals d'educació financera basat en un contingut emocional que connecta amb els conceptes financers vitals de la societat: emprenedoria, jubilació, inversió.

- **67 M** impressions — nombre d'impactes en mitjans digitals
- **8,3 M** visualitzacions — dels continguts audiovisuals

Nous continguts per a Accionistes.

- **3** Aulatalks & Cursos per a accionistes — amb 30.668 visualitzacions
- **12** Cursos per a accionistes — amb 6.084 assistents



Aquest any també s'ha publicat un nou còmic Operació Junta, en què s'explica la Junta d'Accionistes

Realització de tallers de finances bàsiques en format presencial i webinar adreçats a diferents col·lectius i fets per l'Associació de Voluntaris de CaixaBank:

Persones amb discapacitat intel·lectual	Joves	Adults en risc d'exclusió	Xerrades d'educació financera
112 tallers	866 tallers	213 tallers	162 tallers
i 1.191 assistents	i 12.667 assistents	i 3.048 assistents	i 2.020 assistents

CaixaBank Research ha fet:

- **82** conferències efectuades
- **690** articles publicats
- **4.603** seguidors de @Cbk_Research a Twitter
- **+123%** increment d'usuaris al web de CABK Research

Trobades CaixaBank Talks sobre la jubilació, protecció per a autònoms, protecció i estalvi per a empresaris i herències.

- **32** conferències efectuades
- **5.007** assistents

Càtedra CaixaBank de Responsabilitat Social Corporativa amb l'IESE Business School. Generació i divulgació de continguts sobre tendències en l'àmbit de responsabilitat corporativa adreçats al sector empresarial: mesurament de l'impacte social, empreses socialment responsables davant de la COVID-19, smart cities i reputació corporativa.

- **9.380** visualitzacions dels webinars
- **4** quaderns publicats
- **4** webinars emesos

Des de 2018, CaixaBank forma part del Programa d'Estímul d'Educació financera de la Fundació Funcas.

4

[1] https://www.caixabank.cat/particular/cultura-financera.html#

La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Inversió socialment responsable

CaixaBank està comprometa amb la inversió sostenible, entesa com la que no només ofereix rendibilitat econòmica per als inversors, sinó que també promou una gestió coherent amb la creació de valor per a tota la societat.

La iniciativa Principis d'Inversió Responsable (PRI) és una xarxa internacional d'inversors que treballen junts per portar a la pràctica sis Principis per a la Inversió Responsable. El seu objectiu és difondre les implicacions dels factors ambientals, socials i de governan-a corporativa (ASG) per als inversors i oferir suport als signants perquè incorporin aquestes consideracions en els seus processos d'inversió i decisió. Aplicant aquests principis, els signants contribueixen al desenvolupament d'un sistema financer global més sostenible. PRI gaudeix del suport de les Nacions Unides.

Els sis principis d'ISR	
Principi 1:	Les entitats adherides als principis accepten incorporar les qüestions ASG en els processos d'anàlisi i d'adopció de decisions en matèria d'inversions.
Principi 2:	Les entitats es comprometen a actuar com a propietaris actius i incorporar les qüestions ASG a les seves polítiques d'inversió (per exemple, sent actius a les juntes de les empreses en què inverteixin).
Principi 3:	Els inversors exigiran a les entitats en què inverteixin que publiquin la informació apropiada sobre les qüestions ASG.
Principi 4:	Els inversors es comprometen a promoure l'acceptació i l'aplicació dels principis d'ISR entre la comunitat inversora.
Principi 5:	Les entitats es comprometen a col·laborar entre si per millorar l'eficàcia de l'aplicació dels principis.
Principi 6:	Les entitats s'obliguen a informar sobre els progressos que obtinguin en l'aplicació dels principis.

>> VidaCaixa i CaixaBank Asset Management revaliden la seva qualificació A+ per la seva gestió destacada en Estratègia i Bon Govern.

>> BPI Gestão de Ativos es va adherir al PRI el 2019, i el 2020 ha aconseguit la valoració més elevada (A+) en estratègia i governan-a.

Com ens aproximem a la ISR?

1) Integrant criteris ASG en la construcció de la cartera d'inversions	
Integració	Incloure criteris ASG en l'anàlisi i la presa de decisions encaminades a millorar la gestió dels riscos i la rendibilitat.
Seguiment	Disposar d'informació completa en les matèries ASG de les companyies, en col·laboració amb partners, per assegurar la transparència en la gestió i la possibilitat d'establir criteris i filtres d'inversió.
Impacte	Línies concretes d'actuació per tal de maximitzar la rendibilitat amb específics d'impacte social o mediambiental.
2) Millorar el posicionament ASG de les empreses en cartera i les gestores de fons de tercers	
Compromís – *Engagement*	Diàlegs i accions amb empreses en cartera i gestores de fons de tercers per impulsar millores ASG en la seva gestió o en la divulgació en aquestes matèries.
Proxy voting	Posicionament en temes concrets relatius a ASG mitjan-ant el vot en juntes d'accionistes.

La implementació dels requeriments normatius derivats del Pla de Finances Sostenibles de la Comissió Europea ha concentrat els esfor-os de VidaCaixa, CaixaBank Asset Management i també de CaixaBank, i ho continuarà fent el 2021, i fomentarà, al seu torn, aven-os importants en el paper del Grup com a agent de canvi.

La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

VidaCaixa

Entitat líder en el sector assegurador a Espanya

9.609 M€
PRIMES I APORTACIONS COMERCIALITZADES
11.785 MÚ EL 2019

96.467 M€
RECURSOS GESTIONATS DE CLIENTS
93.011 MÚ EL 2019

4.171 M€
PRESTACIONS ABONADES
3.954 EL 2019

29,3%
QUOTA DE MERCAT D'ASSEGURANCES DE VIDA [1] 28,1% EL 2019

26,3%
QUOTA DE MERCAT DE PLANS DE PENSIONS
25,5% EL 2019

[redacted]

- 100% de les inversions tenen en consideració els criteris ASG[2]
- VidaCaixa rep la qualificació A+ a la categoria Estratègia i Governan-a, màxima possible per part del PRI, per tercer any consecutiu.

  La puntuació ha millorat en els apartats de renda variable directa i propietat activa incrementant els diàlegs amb companyies i a través de la participació en les Juntes Generals d'Accionistes de les empreses en què inverteix.

Distribució · clients

4,0 M Clients individuals
4,2 M el 2019

1,1 M grans empreses i col·lectius
1,1 M el 2019

0,3 M Pimes i autònoms
0,3 M el 2019



[1] Provisions tècniques.
[2] No inclou informació de BPI Vida e Pensiones (4.045 MÚ de cartera pròpia i actius baixos a 31/12/20). La filial portuguesa està en un procés avançat d'integració, encara que no arriba a la totalitat dels actius al tancament de l'exercici. Dàra endavant, els indicadors que es presenten inclouen BPI Vida e Pensiones.

La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

>> INDICADORS D'ISR[1]

4
EXCLUSIONS
4 EL 2019

452 M€
EXPOSICIÓ A BONS SOCIALS O SOSTENIBLES[2]
152 MÛ EL 2019

852 M€
EXPOSICIÓ A BONS VERDS[2]
321 MÛ EL 2019

3,0%
EXPOSICIÓ DE LES CARTERES A ACTIVITATS ECONÒMIQUES CONSIDERADES INTENSIVES EN EMISSIONS DE CO_2[3]

Engagement

63
NOMBRE DE DIÀLEGS AMB GESTORES PER MOTIUS ASG

20
COMPANYIES SUBJECTES A PROCESSOS D'ENGAGEMENT (DE MANERA DIRECTA)
10 EL 2019

6
ENGAGEMENTS COL·LECTIUS (A TRAVÉS DE GRUPS D'INVERSORS, PER EX., EL PRI)
6 EL 2019

Proxy Voting

380
JUNTES GENERALS D'ACCIONISTES VOTADES DURANT L'EXERCICI
325 EL 2019

52
JUNTES EN QUÈ S'HA VOTAT A FAVOR DE PROPOSTES DELS ACCIONISTES EN MATÈRIA D'ASG
67 EL 2019

12
JUNTES EN QUÈ S'HA VOTAT EN CONTRA DE MEMBRES DEL CONSELL PER MOTIUS D'ASG
13 EL 2019

Amb car¨cter general, VidaCaixa manifesta la seva oposici· a la inversi· en empreses o estats que incorrin en pr¨ctiques reprovables que vulnerin els tractats internacionals, com el Pacte Mundial de les Nacions Unides. De la mateixa manera, VidaCaixa no fa inversions en el sector armamentístic inspirant-se en la seva política en matèria de defensa.



[1] Inclou BPI Vida e Pens»es.

[2] L'exposici· de 2020 inclou les carteres de fons de pensions, mentre el 2019 només es consideraven les carteres de VidaCaixa Asseguradora.

[3] Basat en la deþnici· que suggereix el Task Force on Climate-related Financial Disclosure (TCFD), i per a carteres de VidaCaixa Asseguradora (no inclou els fons de pensions).

La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

CaixaBank ASSET MANAGEMENT

L[2]ders en gesti· d'actius

17,5%
QUOTA DE MERCAT DE FONS D'INVERSIÓ A ESPANYA
17,1% EL 2019

60.486 M€[1]
D'ACTIUS SOTA GESTIÓ
59.628 Mû EL 2019

28.997 M€[1]
GESTIÓ DISCRECIONAL DE CARTERES
27.095 Mû EL 2019

[redacted]

>> CABK AM, per segon any consecutiu, ha rebut la m¨xima valoraci· A+ en Estrat¯gia i Governan-a per part del PRI. Millorant respecte a l'any anterior pel que fa a renda variable cotitzada

>> BPI Gest«o de Ativos ha aconseguit la valoraci· m®s elevada (A+) en estrat¯gia i governan-a el 2020

>> 88,2% de les inversions tenen en consideraci· els criteris ASG[2]



>> INDICADORS D'ISR

4
EXCLUSIONS
3 EL 2019

1.040 Mû
EXPOSICIÓ A BONS VERDS

242 Mû
EXPOSICIÓ A BONS SOCIALS

48 Mû
EXPOSICIÓ A BONS SOSTENIBLES

Engagement

105
NOMBRE D'ANÀLISIS I DIÀLEGS AMB TERCERES GESTORES PER MOTIUS D'ASG
80 EL 2019

42
COMPANYIES SUBJECTES A PROCESSOS D'ENGAGEMENT (DE MANERA DIRECTA)
4 EL 2019

2
ENGAGEMENTS COL·LECTIUS (A TRAVÉS DE GRUPS D'INVERSORS, PER EX., EL PRI)
1 EL 2019

Proxy Voting

603
JUNTES GENERALS D'ACCIONISTES VOTADES DURANT L'EXERCICI
276 EL 2019

57
JUNTES EN QUÈ S'HA VOTAT A FAVOR DE PROPOSTES DELS ACCIONISTES EN MATÈRIA D'ASG
37 EL 2019

9
JUNTES EN QUÈ S'HA VOTAT EN CONTRA DE MEMBRES DEL CONSELL PER MOTIU D'ASG
9 EL 2019

El 2020 s'ha continuat el Pla de formaci· en ASG (2019-2020) amb l'objectiu d'aconseguir un ter- de la companyia formada amb el programa *EFFAS Certified ESG Analyst, CESGA*.

12

[1] Dades agregades de CaixaBank Asset Management, S.A., BPI Gest«o de Ativos i CaixaBank Asset Management Luxemburg.

[2] Calculat sobre els fons d'inversi· a Espanya (efectiu).

La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

>> PRODUCTES SOCIALMENT RESPONSABLES

> CaixaBank Selecci·n Futuro Sostenible invertir¨ un m²nim del 75% en institucions d'inversi· col¸lectiva que segueixen criteris d'inversi· sostenible i que gestionen societats de prestigi internacional reconegut en l'àmbit de la inversió amb criteris ASG: ambientals, socials i de govern corporatiu.

509,1 M€

DE VOLUM CAIXABANK SELECCIÓ FUTUR SOSTENIBLE

136,1 Mû EL 2019

> MicroBank Fondo £tico, FI. Es tracta d'un fons mixt, ¯tic i solidari que integra la cerca de rendibilitat amb criteris vinculats a la responsabilitat social. A més, té un component solidari, ja que MicroBank Fondo £tico FI cedeix el 25% de la comissi· de gesti· a organitzacions no lucratives; per la seva banda, la Fundaci· óla Caixaó aporta un import equivalent per a un projecte de cooperaci· internacional.

116,0 M€

DE VOLUM MICROBANK FONS ÈTIC

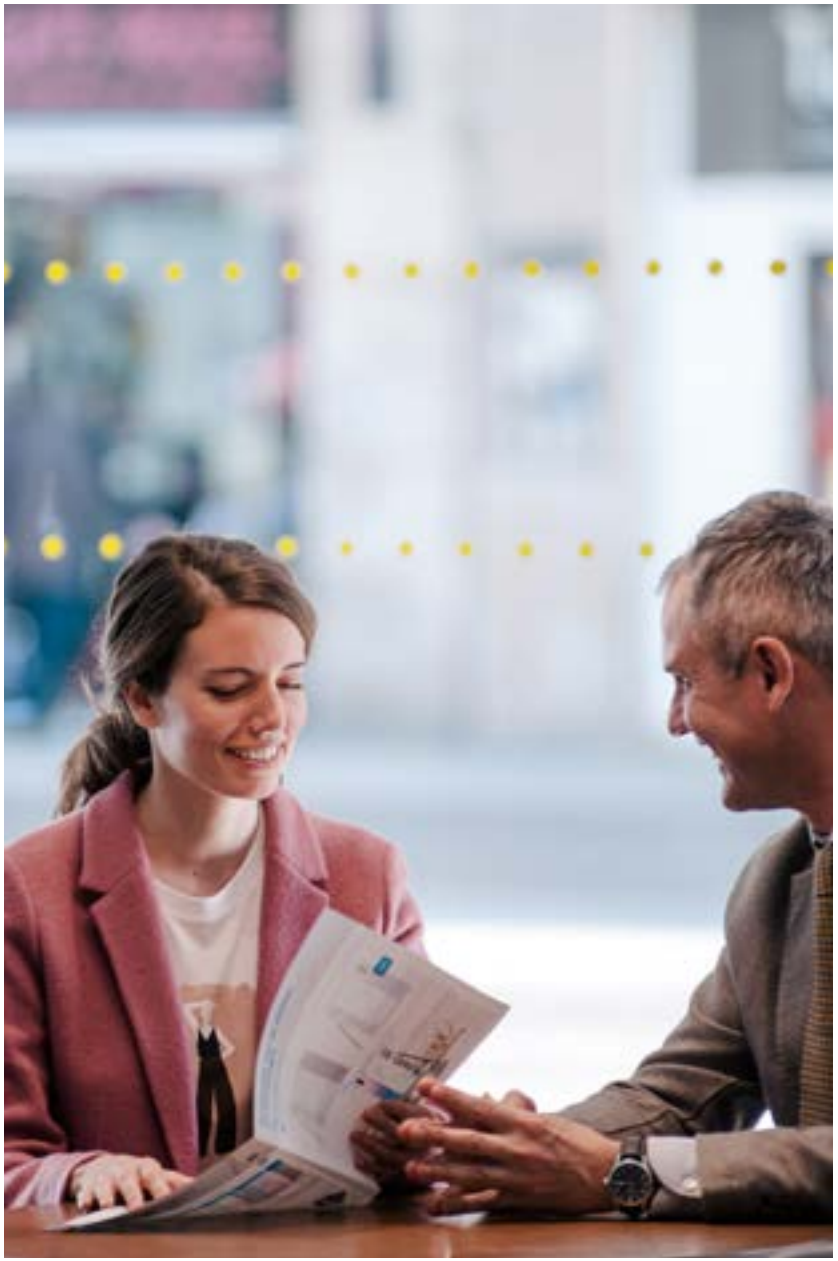
91,2 Mû EL 2019

> MicroBank Fondo Ecol·gico. Es tracta d'un fons de renda variable internacional que inverteix en una selecci· de fons ecol¸gicament responsables de sectors com les energies renovables, l'alimentaci· ecol¸gica, el reciclatge o el tractament d'aig¿es, entre d'altres.

61,5 M€

DE VOLUM MICROBANK FONS ECOLÒGIC

32,7 Mû EL 2019

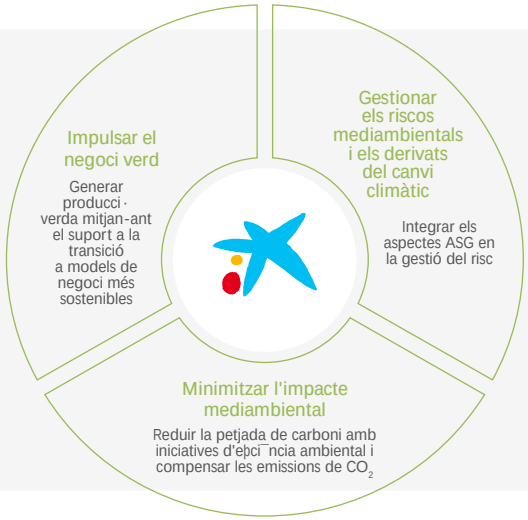


La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Estratègia mediambiental

La protecció del medi ambient és una de les prioritats estratègiques de CaixaBank i un dels cinc eixos del Pla de Banca Socialment Responsable. L'Estratègia Mediambiental que va aprovar pel Comitè de Direcció, coherent amb les polítiques i normes internes, es compon, al seu torn, de cinc línies d'acció:

ESTRATÈGIA MEDIAMBIENTAL: Línies d'acció



Compromisos públic

Declaració sobre canvi climàtic

Transparència

Reporting als mercats

CaixaBank considera essencial accelerar la transició a una economia baixa en carboni que promogui el desenvolupament sostenible i sigui socialment inclusiva de l'entorn.

01. Al febrer de 2019, CaixaBank va fer pública la Declaració sobre canvi climàtic, que va aprovar el Consell d'Administració, en què es compromet a prendre les mesures necessàries perquè es compleixin els Acords de París. La Declaració sobre el canvi climàtic és una declaració d'intencions basada en les cinc línies de l'estratègia mediambiental.

La Declaració considera que el canvi climàtic és un dels reptes principals a què s'enfronta el planeta, amb impactes per a l'entorn físic, la societat i l'economia. Es tracta d'una font de riscos físics i de transició, així com d'oportunitats per als països, els negocis i les persones.

02. El desembre de 2019, CaixaBank es va adherir al **Compromisos Col·lectiu de les Nacions Unides per a l'Acció Climàtica**. L'acord, creat en el marc dels principis de banca responsable, pretén alinear les carteres d'entitats financeres de tot el món per finan-ar una economia baixa en carboni amb l'objectiu que l'escalfament global es mantingui per sota dels dos graus centígrads.

CaixaBank, a més, ha subscrit el Compromisos pel Clima que CECA i l'AEB han promogut per a la banca espanyola.

03. El 2020 CaixaBank s'ha adherit al **Manifest per una recuperació econòmica sostenible**. El manifest adre-at a la Comissió de Reconstrucció Social i Econòmica que s'ha creat al Congrés dels Diputats sol·licita que les polítiques d'estímul derivades de la COVID-19, a més de ser efectives des del punt de vista econòmic i social, estiguin alineades amb les polítiques de sostenibilitat i amb el Pacte Verd Europeu. Ha promogut la iniciativa, entre d'altres, el Grup Espanyol de Creixement verd, del qual CaixaBank forma part.

04. En el mateix sentit, CaixaBank s'ha adherit a la iniciativa **Green Recovery Call to Action**, que promou el Parlament Europeu, i que cerca l'alineament dels plans de recuperació econòmica a Europa amb els Acords de París i amb un futur sostenible.

[1] https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank_com/Estaticos/PDFs/Sostenibilidad/Declaracio_canvi_climatic_cat.pdf

La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Amb el medi ambient com una de les prioritats estratègiques de CaixaBank, el 2020, s'ha continuat desenvolupant intensament el Full de Ruta 2019-2021 per avan-ar en la implantació de l'estratègia mediambiental del banc.

El Full de Ruta 2019-2021 per desplegar l'Estratègia Mediambiental, alineat amb el Pla Estratègic de l'Entitat i presentat a la Comissió de Riscos, inclou els àmbits d'actuació següents:

Política de gestió del risc mediambiental

Implantar la Política de gestió del risc mediambiental i revisar el procediment de concessió de riscos, per recollir els canvis en la regulació i en el mercat.

Definició i desplegament de la governan-a

Implantar un model de govern de gestió dels riscos mediambientals i de canvi climàtic coherent, eficient i adaptable que supervisi l'assoliment dels objectius del Grup CaixaBank com a marc per gestionar el risc climàtic i mediambiental.

Mètriques de risc

Mesurar i assegurar que el Grup CaixaBank compleixi l'apetit al risc definit, la regulació aplicable en matèria de gestió de riscos mediambientals i de canvi climàtic i les expectatives dels grups d'interès.

Reporting extern

Establir un model de reporting extern que garanteixi la publicació d'informació en matèria de medi ambient i canvi climàtic d'acord amb la normativa i la regulació aplicables en cada moment.

Taxonomia

Estructurar i categoritzar els clients i els productes i serveis des d'una perspectiva mediambiental i de canvi climàtic d'acord amb els requeriments regulatoris actualment en desenvolupament.

Oportunitats de negoci

Assegurar que CaixaBank aprofiti les oportunitats de negoci actuals i futures en matèria de finan-ament/inversió sostenible en el marc de l'estratègia mediambiental, entre les quals hi ha l'emissió de bons socials i/o verds.





Gestionar els riscos mediambientals i derivats del canvi climàtic

CaixaBank està avançant en la gestió i l'anàlisi dels riscos mediambientals i els derivats del canvi climàtic d'acord amb el marc regulatori, les recomanacions del *Task Force on Climate-related Financial Disclosures* (TCFD) i les directrius sobre la presentació d'informes no financers de la Comissió Europea (*Guidelines on non-financial reporting*).

Durant el 2020 s'ha ampliat el marc regulatori per gestionar el risc climàtic i mediambiental, impulsar el negoci verd i el reporting. Cal destacar les iniciatives següents:

- *EBA Guideline Loan origination and monitoring*, de juny de 2020, amb requeriments específics a la consideració del risc mediambiental i climàtic en els processos d'admissió i seguiment de préstecs.

- *ECB Guide on climate-related and environmental risks*, de novembre de 2020, en què es recull l'entesa d'aquest organisme sobre la gestió segura i prudent dels riscos relacionats amb el clima en el marc prudencial vigent.

Addicionalment, l'EBA va publicar publicat (10/2020) el document consultiu *Management and supervision of ESG risks for credit institutions and investment firms*, en què es presenta una proposta sobre la manera com els factors i riscos ASG es podrien incloure en el marc de regulació i supervisió financera.

En aquest sentit, CaixaBank ha establert projectes transversals dins de l'entitat per assegurar l'alineament dels seus processos amb el nou marc regulatori i supervisor.

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

> CaixaBank gestiona activament els riscos mediambientals i els associats al canvi climàtic a través de les diferents línies d'actuació del seu full de ruta.

Política de gestió del risc mediambiental

El febrer de 2019, el Consell d'Administració va aprovar la Política de gestió del risc mediambiental. Les filials més afectades (el BPI, Vidacaixa i CaixaBank Asset Management) han aprovat les seves pròpies polítiques, alineades amb la de CaixaBank, que recullen les seves particularitats.

La política estableix el marc de principis globals per a la gestió del risc mediambiental. La gestió dels riscos mediambientals s'integra dins dels riscos ASG (ambiental, social i bon govern corporatiu) i constitueix una de les línies d'actuació principals de l'Estratègia de Gestió del Risc Mediambiental i Climàtic que s'ha definit a CaixaBank.

En relació amb els processos d'alta de clients i d'admissió d'operacions, la Política de Gestió del Risc Mediambiental estableix una sèrie d'exclusions generals i sectorials relatives a les activitats que podrien tenir un impacte ambiental rellevant i estableix els requisits segons els quals CaixaBank no assumirà risc de crèdit.

Els sectors als quals es poden aplicar les exclusions específiques de certes activitats són els següents:

- Energia
- Mineria
- Infraestructures
- Agricultura, pesca, ramaderia i silvicultura

D'acord amb la Política de Gestió del Risc Mediambiental, l'anàlisi del risc mediambiental s'ha integrat en els processos crediticis de clients empresa i corporatius mitjançant un qüestionari d'avaluació i classificació de clients i operacions. Les operacions més complexes són avaluades per analistes especialitzats de la Direcció Corporativa de Gestió del Risc Mediambiental.

Addicionalment, durant el 2020 s'ha llançat un pla de formació per als Centres d'Admissió de Risc (CAR) i les Sucursals Internacionals amb l'objectiu que els analistes d'aquests centres també puguin classificar els clients gestionats en el seu àmbit i analitzar les operacions corresponents en termes de risc mediambiental. S'han definit unes facultats que els permeten sancionar de manera autònoma, tot i que s'eleven a l'equip d'analistes especialitzats de la Direcció Corporativa de Gestió del Risc Mediambiental (DCGRMA) les que superen aquest nivell de facultat. El pla de formació inclou sessions focalitzades en l'anàlisi de risc mediambiental i està previst que finalitzi el 2021.

En aquest procés d'anàlisi, i en el marc de l'aplicació dels Principis de l'Equador, als quals CaixaBank es va adherir el 2007, també es revisen les qüestions relatives a la categorització i compliment d'aquests principis.

630 sol·licituds
avaluades entre la DCGRMA, els CAR i el BPI

La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Principis de l'Equador

Abast

> Finan-ament de projectes i serveis d'assessorament þnancer de projectes amb una inversi· m²nima de 10 M$ EUA.

> Pr®stecs corporatius vinculats a projectes d'inversi· amb un import global m²nim de 100 M$ EUA en qu¯ el comprom²s individual de CaixaBank sigui com a m²nim de 50 M US $ i el termini del pr®stec sigui igual o superior a 2 anys.

> Bons vinculats a projectes amb un import igual o superior a 10 M$ EUA.

> Pr®stecs pont amb un termini inferior als dos anys que es re-þnancin mitjan-ant un þnan-ament de projecte o un pr®stec corporatiu vinculat a un projecte, sempre que compleixin els criteris indicats prèviament en cada cas.

> Volunt¨riament, CaixaBank aplica aquest procediment a operacions sindicades amb un termini superior o igual als tres anys i quan el comprom²s individual de CaixaBank ®s d'entre 7 i 35 Mû. El procediment tamb® s'aplica a altres operacions per þnan-ar projectes d'inversi· amb un termini m²nim de tres anys i un import m²nim de 5 Mû quan el titular ®s una persona jur²dica mitjana-gran, gran o molt gran.

L'1 d'octubre de 2020 va entrar en vigor la V.4 dels Principis de l'Equador, els canvis m®s signiþcatius dels quals s·n:

> Ampliaci· de l'abast d'aplicaci· reduint l'import per a Pr®stecs corporatius vinculats a projectes a 50 MUS$, s'hi afegeixen els reþnan-aments i adquisicions de projectes sempre que compleixin determinats requisits (el projecte original es va þnan-ar segons els Principis de l'Equador, no hi ha canvis materials en l'abast del projecte i encara no ha entrat en explotaci·).

> S'hi afegeixen nous aspectes relacionats amb els Drets Humans i el Canvi Climàtic.

Al tancament d'aquest informe, CaixaBank ja est¨ aplicant aquests nous criteris.

Aplicació

> Els projectes amb riscos i impactes potencials elevats i irreversibles per als quals no es preveu que es pugui establir un pla d'acci· viable, aix² com els que contravenen els valors corporatius, es rebutgen.

> En la resta de casos, un expert extern independent avalua el sistema i el pla de gesti· ambiental i social del client. Els projectes es classiþquen en tres categories, A, B i C, en funci· dels riscos i els impactes potencials detectats en el proc®s de due diligence, en qu¯ participen els equips de l'¨rea comercial i de riscos i experts externs.

> Els projectes categoritzats com a A i alguns dels B poden tenir riscos potencials adversos elevats. En aquests casos, s'estableix un pla d'acci· que ajudi a prevenir, minimitzar, mitigar i compensar els impactes socials i ambientals adversos.

En aquest sentit, el 2020 l'Entitat ha þnan-at 19 projectes (18 CaixaBank i 1 el BPI) amb una inversi· total de 17.930 Mû (17.818 Mû CaixaBank i 112 Mû el BPI), i amb una participaci· de 1.430 Mû (1.376 Mû CaixaBank i 54 Mû el BPI).

L'avaluaci· per a la classiþcaci· dels projectes s'ha dut a terme juntament amb un expert independent.

Operacions þnan-ades

	2019		2020	
	unitats	Mû	unitats	Mû
Categoria A (projectes amb potencials impactes ambientals/socials signiþcatius)	2	313	2	225
Categoria B (projectes amb potencials impactes ASG limitats i f¨cilment mitigables)	13	1.099	14 (1 el BPI)	1.042 (54 el BPI)
Categoria C (projectes amb impactes socials o mediambientals mínims o sense impacte advers, incloent-hi certs projectes d'intermediaris þnancers amb riscos m²nims o sense riscos)			3	163
Total	15	1.412	19	1.430



Més informació sobre Principis de l'Equador [1]

[1] https://www.caixabank.com/ca/sostenibilitat/mediambient/gestio-risc-esg.html

La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Definició i desplegament de la governan-a del risc mediambiental i de canvi climàtic

El màxim òrgan executiu especialitzat en la gestió del risc mediambiental i climàtic és el **Comitè de Gestió del Risc Mediambiental**, la creació del qual va aprovar el febrer de 2019 el Consell d'Administració. El Comitè de Gestió del Risc Mediambiental (CGRMA) funciona amb una freqüència trimestral. Depèn del Comitè de Direcció, el presideix el Director General de Riscos, i la vicepresidència recau en la Direcció Executiva de Comunicació i Responsabilitat Social Corporativa. El Comitè és el responsable d'analitzar i, si escau, aprovar les propostes que presenten diverses àrees funcionals respecte a l'estratègia i el posicionament estratègic de l'Entitat en l'àmbit de la Gestió del Risc Mediambiental i Climàtic, a més d'identificar, gestionar i controlar en primera línia els riscos associats a aquest àmbit.

A finals de 2018 es va crear la **Direcció Corporativa de Gestió del Risc Mediambiental** (DGRMA), que depèn de la Direcció General del Risc, com a responsable de la gestió del risc mediambiental i climàtic. La DGRMA coordina l'execució del Full de Ruta per al desplegament de l'Estratègia Mediambiental i supervisa l'anàlisi del risc mediambiental dins dels processos de concessió de riscos.

El Conseller Delegat, el Director General de Riscos i el Director Corporatiu de Gestió del Risc Mediambiental tenen objectius vinculats a la gestió del risc climàtic i mediambiental. Aquests objectius estan enfocats a contribuir a l'alineament de la cartera creditícia de CaixaBank amb una economia baixa en carboni i resistent al canvi climàtic d'acord amb els compromisos que ha adquirit l'Entitat en el marc de l'United Nations Environmental Program Finance Initiative *(UNEP FI) – Principles for Responsible Banking Collective Commitment to Climate Action*. A nivell més general, també es fixen objectius vinculats al desplegament del Full de Ruta per a l'Estratègia Mediambiental.

El 2020 el risc climàtic s'ha incorporat al Catàleg Corporatiu de Riscos com un risc de nivell 2 del risc de crèdit. Així mateix, des de 2018, el risc mediambiental es manté com un risc de nivell 2 del risc reputacional.

Mètriques de risc

La gestió de la cartera creditícia pretén alinear l'impacte indirecte en el canvi climàtic amb l'apetit al risc i amb el compromís amb els objectius de sostenibilitat. Per fer-ho, des de 2018 es mesura l'exposició creditícia a activitats econòmiques que es considerens intensives en emissions de CO_2.

La mètrica principal es basa en la definició que suggereix el TCFD per facilitar-ne la comparabilitat i inclou l'exposició en actius lligats als sectors d'energia i subministraments, excloent-ne aigua i energies renovables (*carbon related assets*, tal com es defineix a *Implementing the Recommendations of the* TCFD). El 2018, 2019 i 2020 representa al voltant del 2% del total de la cartera d'instruments financers.

A més, s'estan desenvolupant mètriques de gestió complementàries.

CaixaBank està fent anàlisis d'escenaris de risc climàtic de transició qualitatives i quantitatives. L'anàlisi qualitativa se centra en els sectors de l'Energia, el Transport i la Construcció, i permetrà identificar els segments potencialment més afectats pel risc de transició mitjan-ant l'estudi de les principals variables i establint mapes de calor per a diversos horitzons temporals (2025, 2030, 2040 i 2050), geografies i escenaris climàtics, tenint en compte les característiques de la cartera creditícia de CaixaBank.

L'anàlisi quantitativa, encara en curs, se centra en el sector de l'Energia, diferenciant entre *Oil & Gas* i *Power Utilities*. El sector de l'Energia es considera un dels més afectats per risc de transició. A partir de la participació al grup de treball de l'UNEP FI, l'exercici pilot avalua com el risc climàtic de transició es pot traslladar a les principals magnituds financeres d'una mostra d'empreses d'aquests sectors a curt, mitjà i llarg termini (2025, 2030, 2040), sota l'escenari de transició més estricte, el d'1,5 ÜC, que limita l'augment de la temperatura global mitjana a 1,5 ÜC per sobre dels nivells preindustrials. Per fer-ho, es prenen com a base les prediccions del model REMIND del *Potsdam Institute for Climate Impact Research* (PIK), el model IAM (*Integrated Assessment Models*), que integra models climàtics amb models macroeconòmics. L'estudi implica una anàlisi detallada de les estratègies de transició cap a una economia baixa en carboni d'una mostra dels principals clients de CaixaBank en el sector d'Energia (anàlisi *botom-up*). L'anàlisi es complementa amb un procés d'involucració (*engagement)* a través de reunions amb els clients inclosos a la mostra que hi incorporen els seus posicionaments en matèria de canvi climàtic.

L'exercici pilot s'està ampliant per a diversos escenaris de temperatura i la resta de la cartera d'energia (anàlisi *top-down*).



La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

El pilot i els exercicis posteriors que hi ha en proc®s s·n el primer pas per desplegar l'anàlisi d'escenaris de manera recurrent. Sobre la base de l'estudi de la cartera d'energia, s'està preparant l'extensió de l'anàlisi als altres sectors rellevants en termes de riscos climàtics de transici·. Aix² mateix, s'ha comen-at a monitorar el cam² de descarbonització partint dels plans estratègics de les principals companyies dels sectors analitzats per assegurar la resili¯ncia de l'estrat¯gia de l'Entitat. Tamb® s'ha planiþcat estendre el proc®s d'*engagement* als clients més rellevants de l'Entitat dels sectors més rellevants des d'un punt de vista de risc clim¨tic.

En relaci· amb l'avaluaci· dels riscos f²sics derivats del canvi clim¨tic, el focus inicial d'an¨lisi ®s la cartera hipotec¨ria a Espanya. A aquest efecte, s'ha elaborat una an¨lisi qualitativa preliminar que identiþca l'exposici· per ¨rees geogr¨þques de risc sota diversos escenaris clim¨tics per als principals riscos f²sics que afecten la cartera (augment del nivell del mar, inundacions derivades de precipitacions i incendis derivats de l'increment de la temperatura). A partir de l'an¨lisi qualitativa, es preveu fer una an¨lisi quantitativa d'aquests riscos.

Aix² mateix, des del juliol de 2020, CaixaBank est¨ participant en l'exercici voluntari de l'EBA de 2020 *Pilot Sensitivity Exercise on climate risk*, anticipat al Pla d'Acció de l'EBA de 2019, per fer una avaluaci· preliminar de les exposicions dels bancs en relació amb el risc climàtic. Est¨ previst que l'exercici þnalitzi durant el 2021.

L'an¨lisi d'escenaris de risc clim¨tic tamb® constitueix una de les þtes per poder complir amb els compromisos adquirits en el marc del *Collective Commitment to Climate Action* (CCCA). La signatura d'aquest acord, el desembre 2019, implica establir objectius d'alineament de les carteres creditícies amb l'Acord de París no més tard de 2022 i comen-ar a prendre mesures durant els primers dotze mesos de l'acord. Seguint aquestes directrius, durant el 2020, CaixaBank ha participat activament en el grup de treball de l'UNEP FI per avan-ar i informar col¸lectivament sobre els aven-os de l'acord. El primer informe publicat inclou una declaraci· que expressa la voluntat dels signants del CCCA de treballar per anar més enllà dels objectius de l'Acord de Par²s, en l²nia amb la iniciativa que ambiciona arribar a les emissions globals netes zero el 2050 i que s'emmarca dins del COP 26 de Glasgow. Les mesures espec²þques que ha adoptat CaixaBank durant els primers dotze mesos s·n p¼bliques.

Reporting Extern

CaixaBank està compromesa amb el compliment de les recomanacions de transpar¯ncia del TCFD, el grup de treball de la *Financial Stability Board*, que t® com a objectiu incrementar la rellev¨ncia dels riscos i les oportunitats clim¨tiques a trav®s del reporting amb la þnalitat de fomentar-ne la consideració entre els participants en mercats þnancers.

Durant 2019 i 2020 CaixaBank ha participat activament en el segon projecte pilot de l'UNEP FI per implementar les recomanacions del TCFD en el sector bancari (TCFD *Banking Pilot Phase II*). El cas d'estudi que ha elaborat CaixaBank en el marc del pilot s'ha incl¸s a l'informe è*Pathways to Paris. A practical guide to transition scenarios for þnancial professionals*é, a la p¨gina web de l'UNEP FI.

CaixaBank ja ha conþrmat la seva participaci· en la fase 3 del programa de TCFD de l'UNEP FI que est¨ planiþcat el 2021.



[1] https://www.unepþ.org/publications/banking-publications/collective-commitment-to-climate-action-year-one-in-review/

[2] https://www.unepþ.org/wordpress/wp-content/uploads/2020/10/CaixaBank_CCCA-report_website092020.pdf

[3] https://www.unepþ.org/climate-change/tcfd/tcfd-for-banks/

La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Taxonomia

La Unió Europea (UE) està desenvolupant un estàndard europeu de classificació d'activitats econòmiques en funció del seu risc mediambiental. La Taxonomia és l'estàndard europeu per determinar si una activitat econòmica contribueix significativament a la mitigació o adaptació al canvi climàtic sense danyar els altres objectius mediambientals de la UE. CaixaBank té la intenció d'aplicar aquest estàndard un cop s'aprovi i sigui aplicable. En aquest sentit, CaixaBank està treballant en les línies següents:

- El novembre de 2019, CaixaBank es va adherir al grup de treball de l'UNEP FI per definir una guia d'adaptació per a la banca de la taxonomia UE (*High Level Recommendations for Banks on the application of the UE Taxonomy*). En el marc d'aquest grup de treball, durant l'any 2020, s'han analitzat conjuntament els reptes de l'aplicació de la Taxonomia als productes bancaris i s'han fet casos d'estudi. Les conclusions i recomanacions s'inclouen a l'informe «*Testing the application of the UE Taxonomy to core banking products: High level recommendations*»[1].

- En alineació amb l'informe de Taxonomia del *Technical Expert Group* (*Taxonomy Technical Report – March 2020*), s'han establert criteris operatius i documentals per classificar operacions dels sectors més rellevants a la cartera de CaixaBank, incloent-hi els projectes d'energies renovables i el sector immobiliari. Els criteris establerts es revisaran amb la publicació de la versió definitiva de la Taxonomia de la UE.

- Ja s'han adaptat els sistemes informàtics de CaixaBank per poder recollir la informació relativa als certificats d'eficiència energètica de les operacions de finançament d'adquisició d'immobles.

Addicionalment, durant el 2020, CaixaBank ha participat en un cas d'estudi de l'EBA sobre mètriques d'alineament taxonòmic en el marc de l'enquesta sobre la divulgació dels riscos ASG en el Pilar 3 (*Survey: Pillar 3 disclosures on ESG risks under Article 449a CRR*).

A l'espera que s'aprovi la Taxonomia de la Unió Europea d'activitats mediambientalment sostenibles, CaixaBank ja ha aprovat internament els criteris per considerar préstecs com a mediambientalment sostenibles, que inclouen les categories següents:

- Actius elegibles per a un Bo Verd, segons el Marc d'Emissió de Bons lligats als Objectius de Desenvolupament Sostenible de CaixaBank. Inclou les tipologies de finançament següents per, entre altres objectius, millorar el medi ambient o contribuir a una reducció d'emissions de Gasos amb Efecte d'Hivernacle:
  - Energies renovables i eficiència energètica
  - Immobles certificats com a energèticament eficients
  - Accés a sistemes de transport massiu net
  - Eficiència en l'ús i qualitat de l'Aigua
  - Activitats que contribueixen a la prevenció, minimització, recol·lecció, gestió, reciclatge, reutilització o processament de residus per recuperar-los (economia circular)
  - Protecció d'ecosistemes saludables i mitigació del canvi climàtic en el sector Agrícola (boscos i llenyosos)
- Actius que certificat un tercer conforme compleixen els estàndards de mercat acceptats comunament com el LMA o l'ICMA.
- Operacions indexades a índexs d'ASG.
- Línies d'Ecofinançament de productes de Consum (electrodomèstics, reformes i vehicles energèticament eficients).



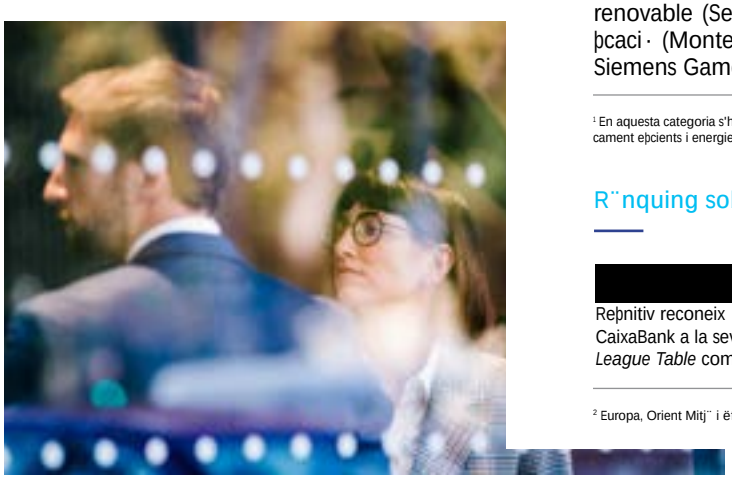


[1] https://www.ebf.eu/wp-content/uploads/2021/01/Testing-the-application-of-the-EU-Taxonomy-to-core-banking-products-EBF-UNEPFI-report-January-2021.pd

Impulsar el negoci sostenible

El canvi climàtic implica riscos, però també ofereix oportunitats de negoci, que es materialitzen en el finançament d'activitats que contribueixen a mitigar el canvi climàtic o a l'adaptació a aquest. CaixaBank aposta per la sostenibilitat a través del disseny i comercialització de productes que integren criteris ambientals i sostenibles i impulsa activitats que contribueixen a la transició cap a una economia baixa en carboni i ambientalment sostenibles.

CaixaBank ja té personal especialitzat en algunes de les activitats econòmiques més sensibles des d'un punt de vista de risc climàtic i mediambiental. Compta amb equips especialitzats en els segments de banca corporativa i internacional per a projectes d'infraestructures, energia i finançament sostenible, així[2] com en el negoci immobiliari, agrari, banca d'empreses i banca privada. En aquest sentit, es vol facilitar la transició cap a una economia baixa en carboni per a tots els clients (*engagement*). Les principals accions d'*engagement* amb clients s'han dut a terme en el marc de l'exercici d'anàlisis d'escenaris de canvi climàtic, així com en el procés d'anàlisi de risc mediambiental establert a la Política de Gestió del Risc Mediambiental.



Finan-ament mediambiental sostenible

>> PRÉSTECS REFERENCIATS A VARIABLES DE SOSTENIBILITAT

Són préstecs vinculats a criteris d'ASG, les condicions dels quals variaran en funció de la consecució d'objectius de sostenibilitat. Un assessor extern avalua i fixa els objectius complint els *Sustainability Linked Lloen Principles.* En aquest àmbit, CaixaBank ha liderat transaccions destacades com les de Naturgy o El Corte Inglés, i ha destacat per la innovació en la incorporació de criteris d'ASG en finançaments a curt termini i amb els factorings sostenibles amb Endesa i Siemens Gamesa.

32 operacions signades
11 el 2019
per **2.997** M€
919 Mû el 2019

>> PRÉSTECS "VERDS"[1]

Es tracta de préstecs amb un impacte mediambiental positiu el subjacent del qual són projectes o actius elegibles, entre els quals destaquen: energies renovables, eficiència energètica, transport sostenible, tractament de residus, reducció d'emissions i edificació sostenible, que compleixen amb els principis dels Green Loan Principles (GLP) de la Loan Market Association. En aquesta tipologia de finançament destaquen operacions d'energia renovable (Seagreen), immobiliari o logístic amb certificació (Montepino) i una precursora línia d'avals verds a Siemens Gamesa.

24 operacions signades
per **2.021** M€

[1] En aquesta categoria s'hi inclouen algunes operacions incloses en finançament d'immobles energèticament eficients i energies renovables - Project Finance.

Rànquing sobre finançament sostenible de 2020

Refinitiv reconeix CaixaBank a la seva *League Table* com:

- **9è** banc a nivell global – *Global Top Tier Green & ESG Loans*
- **5è** banc a EMEA[2] - *EMEA Top Tier Green & ESG Loans*

Bloomberg reconeix CaixaBank la seva *League Table* com:

- **7è** banc a nivell global – èSustainability Linked Loansé
- **6è** banc a nivell global – *Top Tier Green Use of Proceeds*

[2] Europa, Orient Mitjà i Àfrica.

La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020



CaixaBank

>> ENERGIES RENOVABLES – PROJECT FINANCE

Com a part del compromís amb la lluita contra el canvi climàtic, CaixaBank dona suport a iniciatives respectuoses amb el medi ambient i que contribueixin a prevenir i mitigar el canvi climàtic i la transició cap a una economia baixa en carboni, principalment a través del finançament de projectes d'energies renovables.

Durant el 2020, CaixaBank ha registrat un finançament rècord en iniciatives de generació d'energies renovables participat en el finançament de 39 projectes amb un import de 3.163 milions d'euros. Les iniciatives fotovoltaiques han suposat més del 60% del total de la inversió d'aquest any, cosa que ha consolidat la distribució de la cartera d'energies renovables. L'energia eòlica, tant on-shore com off-shore, continua representant més del 50% de la cartera d'energies renovables.

L'Entitat ha participat, a més, en dues operacions destacades. Al Regne Unit ha finançat el projecte Dogger Bank, que consta de dos parcs eòlics marins amb una capacitat instal·lada conjunta de 2.400 MW, guardonada com a «Global Green Deal of the Year», i a França s'ha finançat el parc eòlic marí Fecam, amb una capacitat instal·lada de 497 MW, que ha estat reconeguda com a «EMEA Green Deal of the Year». Aquests dos reconeixements els ha atorgat Project Finance International.

39 projectes finançats
28 el 2019

per **3.163 M€** que es tradueixen en **5.730 MW** de potència d'energia renovable instal·lada
2.453 MW / 8.322 MW el 2019

Exposició cartera energia renovable

representa un 81% de la cartera de projectes d'energia de *project finance*



	2020	2019
Eòlic	55%	58%
Fotovoltaic	38%	31%
Termosolar	6%	10%
Altres	1%	1%

>> FINANÇAMENT D'IMMOBLES ENERGÈTICAMENT EFICIENTS

Les operacions per a les quals es disposa de proves documentals d'un certificat d'eficiència energètica amb qualificació A o B es consideren mediambientalment sostenibles. CaixaBank captura la informació i la documentació relativa al certificat energètic en el moment que es formalitzen les operacions.

1.001 M€
promocions formalitzades amb qualificació prevista A o B
938 M€ el 2019

306 M€
finançament de Real Estate Comercial
248 M€ el 2019

La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

>> ECOFINANÇAMENT

CaixaBank disposa de línies específiques de finançament per a la compra de vehicles i electrodomèstics respectuosos amb l'entorn, la inversió en eficiència energètica d'habitatges i el foment de les inversions que millorin l'eficiència dels recursos o redueixin l'impacte en el medi ambient.

Des del 2013, CaixaBank té una línia d'ecofinançament específica per impulsar el crèdit per a projectes agraris relacionats amb l'eficiència energètica i l'ús de l'aigua, l'agricultura ecològica, les energies renovables, la gestió de residus o el desenvolupament de l'entorn rural.

788 préstecs concedits
505 el 2019

per **54** M€
10,2 Mû el 2019



>> BPI

Conscient de la importància de l'adopció de mesures que garanteixin la sostenibilitat ambiental en la seva oferta de productes, té disponibles diverses línies de crèdit que promouen l'eficiència energètica i dona suport a diversos projectes d'inversió d'energies renovables. El 2020, el total de finançament concedit puja a 226 Mû, per tipologies:

En milions d'euros	2019		2020	
	Concedit el 2019	Exposició cartera	Concedit el 2020	Exposició cartera
Energies renovables	38	332	70	231
Rehabilitació urbana				
IFRRU, Instrument Financer de rehabilitació urbana	80	202	45	150
Línia Jessica	8	259	16	156
BEI ð Eficiència energètica empresa	7	9,4	5	12
Bons verds/ASG	50	50	90	140



2
7
13

La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Bons verds i sostenibles

El novembre de 2020, CaixaBank va emetre el seu Bo Verd inaugural, dins del Marc d'Emissió de Bons lligats als Objectius de Desenvolupament Sostenible de de CaixaBank.

La informació detallada del Bo Verd inaugural s'inclourà a l'Informe d'Impacte que s'emetrà durant el primer semestre de 2021.

CaixaBank ha emès, el febrer de 2021, el seu segon Bo Verd, per un import de 1.000 M€. Es destinarà a finançar projectes d'energia renovable i edificis energèticament eficients.

Amb aquesta emissió es finançaran projectes associats a aconseguir els Objectius 7 (energia assequible i no contaminant) i 9 (indústria, innovació i infraestructures).

En la data de l'emissió del Bo Verd es van identificar 2.300 Mû d'actius, principalment Project Finance, que complien amb els requisits establerts en el Marc ODS.

D'altra banda, des de 2015 CaixaBank és signant dels Principis dels Bons Verds (*Green Bond Principles*) que estableix la *International Capital Markets Association* (ICMA). Des de llavors, l'Entitat ha participat en la col·locació de bons verds l'import dels quals s'ha destinat a projectes amb un impacte climàtic positiu.

El 2020, l'Entitat ha participat en la col·locació de 6 emissions de bons verds per a la inversió en actius mediambientalment sostenibles, amb un volum total de 4.700 Mû (4 emissions per 2.500 Mû el 2019). Així mateix, va participar en la col·locació de 4 emissions de bons sostenibles per 1.700 Mû (2 emissions per 1.600 MM û el 2019).

BONS **VERDS**

CaixaBank
Inagural Green Bond
1.000 M€
Venciment 2026-XS2258971071

Telefónica
Green Bond
500 M€
Venciment Perpetual NC7-XS2109819859

REE
Green Bond
700 M€
Venciment 2028-XS2103013210

BPCE SFH
Green Bond
1.250 M€
Venciment 2030-FR0013514502

Prologis
Green Bond
500 M€
Venciment 2032-XS2187529180

EDP
Green Bond
750 M€
Venciment 2080-PTEDPLOM0017

BONS **SOSTENIBLES**

Govern Basc
Sostenible
600 M€
Venciment 2031-ES0000106684

Xunta de Galícia
Sostenible
500 M€
Venciment 2027-ES0001352592

Govern Basc
Sostenible
500 M€
Venciment 2030-ES0000106643

Caja Rural de Navarra
Sostenible
100 M€
Venciment 2025-ES0415306069

Vegeu presentacions de les emissions dels Bons verds a l'enllaç[1]

[1] https://www.caixabank.com/ca/accionistes-inversors/inversors-renda-fixa.html

La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Pla de Gestió Ambiental

CaixaBank desenvolupa la seva activitat tenint en compte la protecció de l'entorn i procuració aconseguir la màxima eficiència en l'ús dels recursos naturals que necessita, d'acord amb els requisits establerts a la norma ISO 14001, el reglament europeu EMAS de gestió ambiental i la norma ISO 50001 de gestió energètica, tal com s'estableix als Principis de Gestió Ambiental i Energètica de CaixaBank, S.A. (actualitzats al maig de 2020).

CaixaBank monitora regularment una sèrie d'indicadors d'actuació ambiental que mesuren l'eficiència del banc en relació amb els seus consums i impactes principals. Així mateix, compta amb un Pla de Gestió Mediambiental 2019-2021 que, en el marc d'un procés de millora contínua, inclou objectius de reducció d'impactes basats en la innovació i l'eficiència, línies de treball prioritàries i iniciatives de difusió i promoció de bones pràctiques.

A causa de l'impacte de la COVID-19 sobre l'Entitat i les seves conseqüències sobre les variables ambientals (reducció de la mobilitat, increment de les necessitats de ventilació, instauració del teletreball, etc.), el Pla de Gestió Ambiental s'ha actualitzat durant el 2020.[1]

>> FOCUS DEL PLA DE GESTIÓ AMBIENTAL 2019-2021

01. Estratègia *Carbon Neutral*
Minimització i compensació de totes les emissions de CO_2 calculades que no s'hagin pogut eliminar.

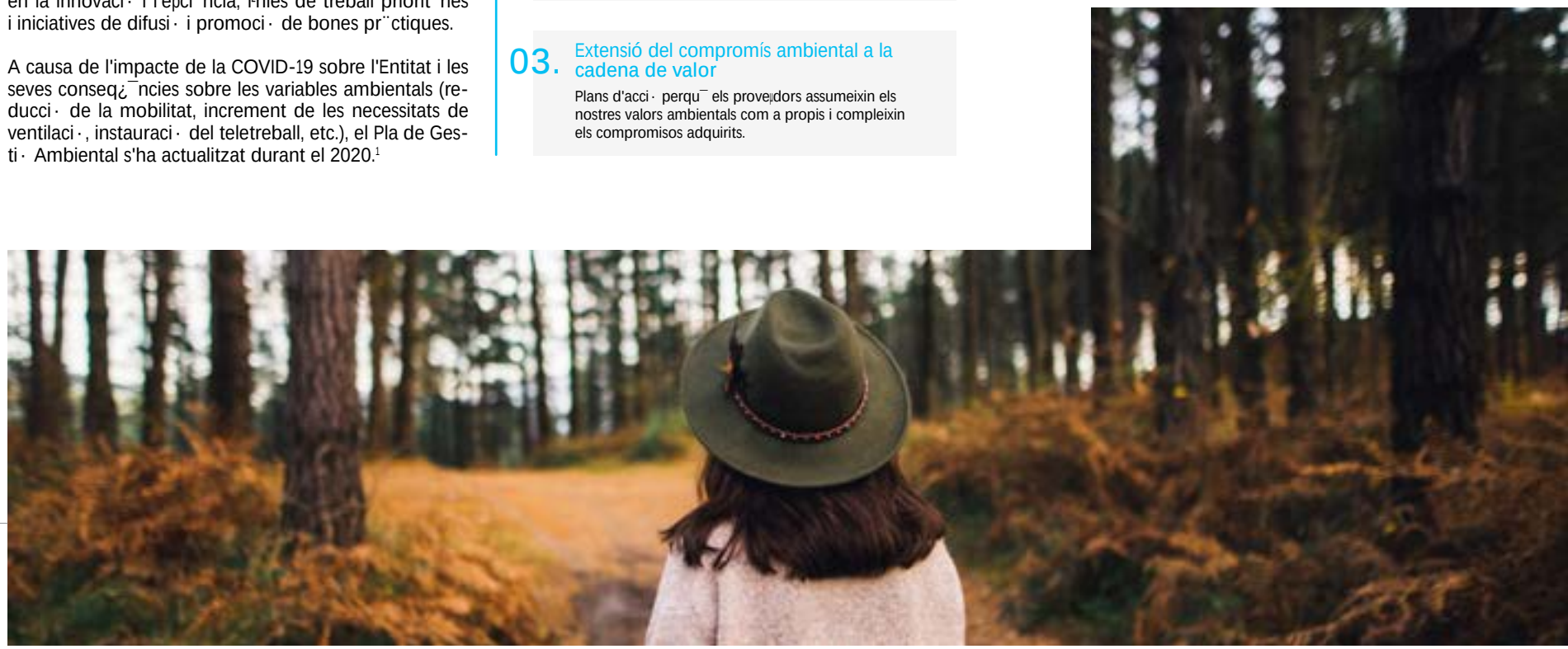
02. Mesures d'eficiència ambiental i certificacions
Minimització de l'impacte del banc, implantació de noves mesures d'estalvi energètic i renovació de certificacions i compromisos ambientals.

03. Extensió del compromís ambiental a la cadena de valor
Plans d'acció perquè els proveïdors assumeixin els nostres valors ambientals com a propis i compleixin els compromisos adquirits.

04. Impuls de la mobilitat sostenible
Accions de foment de la mobilitat sostenible per minimitzar les emissions de l'empresa, la plantilla i els proveïdors.

05. Compromís, transparència i *engagement*
Accions d'*engagement* amb empleats i refor- del compromís i la informació ambiental pública.

Per a més detalls vegeu l'apartat COVID-19



[1] Des de 2020, els indicadors ambientals es calculen des de l'1 d'octubre de l'any anterior fins al 30 de setembre de l'any actual per assegurar que es publiquen dades certificades en aquest informe.

La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

El Pla de Gestió Ambiental 2019-2021 estableix objectius quantitatius per a cada any de durada del pla, que permeten mesurar el grau d'èxit de la seva execució:

Objectiu	Indicadors	2018		2019		2020		2021
		objectiu	real	objectiu	real	objectiu	real	objectiu
Projecte Carbon Neutral								
Minimització i compensació de la petjada de carboni	Emissions de CO_2 reduïdes *(respecte als 2015)*	10 %	38%	11,5%	50 %	20 %	63%	34%
	Abast 1			11,5%	71%	20 %	81%	40 %
	Abast 2			11,5%	82%	75%	87%	75%
	Abast 3			11,5%	30 %	15 %	46%	25%
	Emissions de CO_2 compensades	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
100% de contractació d'energia renovable	Energia d'origen renovable consumida	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
Eficiència ambiental i certificacions								
Implantació de mesures d'eficiència energètica	Estalvi energia consumida *(respecte a2015)*	5,5%	9%	7 %	13%	10,5%	18,8%	15 %
Cadena de valor								
Pla Ambiental de Compres *(criteris ambientals de compres i contractació de serveis i extensió del compromís ambiental a la cadena de valor)*	Categories de compres ambientalitzades / Categories de compres ambientalitzades totals	n/a	n/a	50 %	50 %	75%	75%	100 %

>> ALTRES INICIATIVES

Pla de mobilitat sostenible

Sistema de domòtica a la xarxa d'oficines

Compromís, transparència i ***engagement***

Certificacions ambientals



CaixaBank publica anualment un informe que audita una empresa externa i independent en què es recullen les actuacions principals en matèria ambiental. Aquest informe, *la Declaració ambiental*, està disponible al web corporatiu juntament amb els principis de gestió ambiental i energètica.[1]

[1] https://www.caixabank.com/ca/sostenibilitat/mediambient/gestio-mediambiental.html

La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Iniciatives ambientals principals

Electricitat

> CaixaBank ha implantat un projecte de domòtica que li permet monitorar el consum d'energia en edificis corporatius i la xarxa d'oficines, avaluar l'estalvi energètic de les mesures implantades i definir noves iniciatives d'eficiència.

685 Oficines monitorades

19 Edificis corporatius monitorats

339 Stores telegestionades

> En els últims anys, s'han implantat diverses iniciatives de reducció de consums a la xarxa d'oficines en funció del potencial d'estalvi: substitució de la il·luminació fluorescent per il·luminació LED, substitució d'equips de climatització per equips més eficients, sensors de presència i apagat de llums, interruptors únics d'apagat associats a la connexió d'alarmes, pastilles d'hibernació per a perifèrics, substitució d'equips informàtics, etc.

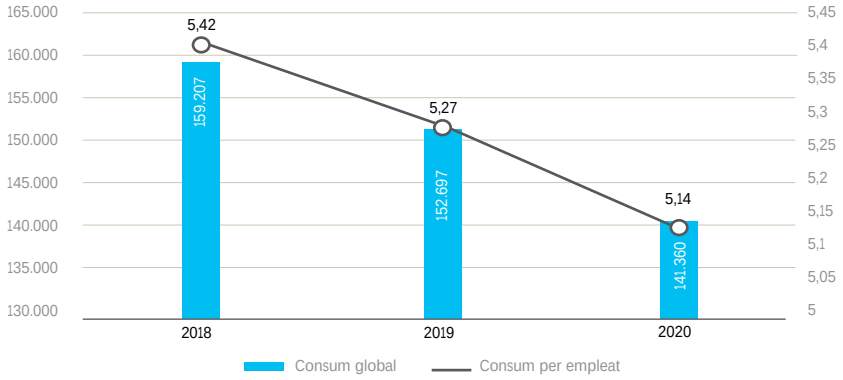
> Els dos Centres de Processament de Dades (CPD) tenen la certificació LEED, amb categoria silver i gold, respectivament.

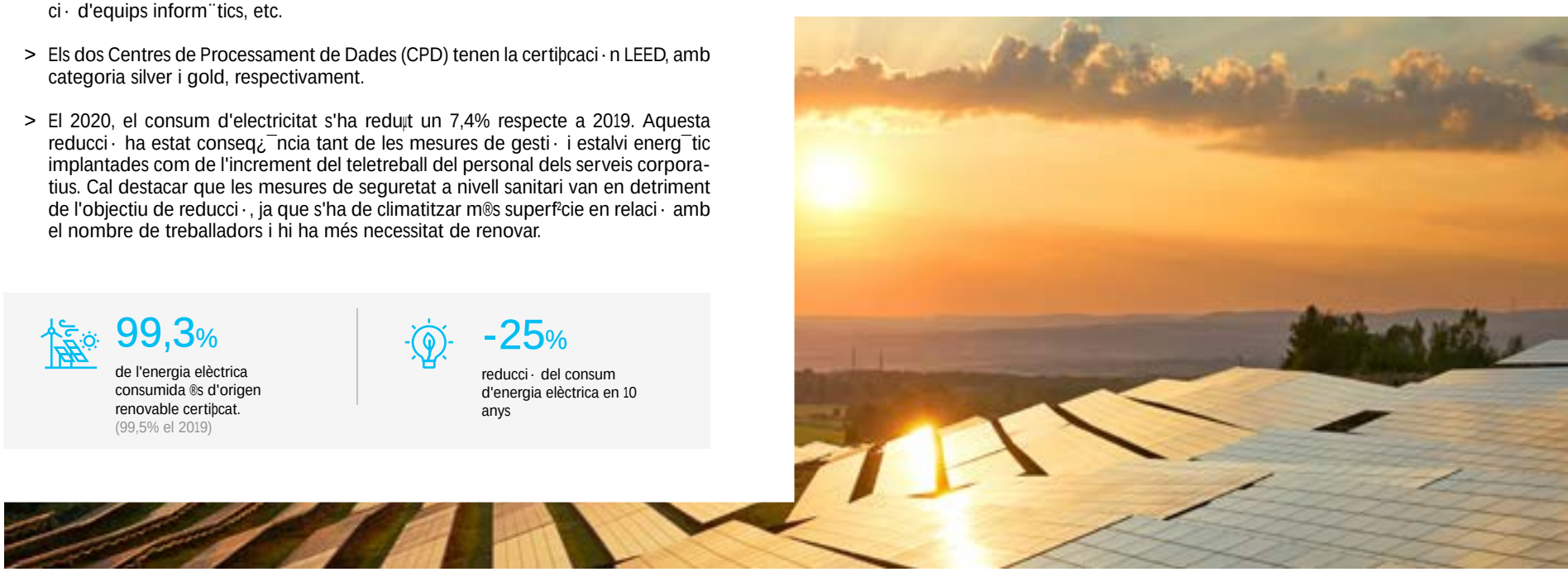
> El 2020, el consum d'electricitat s'ha reduït un 7,4% respecte a 2019. Aquesta reducció ha estat conseqüència tant de les mesures de gestió i estalvi energètic implantades com de l'increment del teletreball del personal dels serveis corporatius. Cal destacar que les mesures de seguretat a nivell sanitari van en detriment de l'objectiu de reducció, ja que s'ha de climatitzar més superfície en relació amb el nombre de treballadors i hi ha més necessitat de renovar.

99,3% de l'energia elèctrica consumida és d'origen renovable certificat. (99,5% el 2019)

-25% reducció del consum d'energia elèctrica en 10 anys

>> CONSUM D'ENERGIA ELÈCTRICA – CaixaBank, S.A. (MWh)





La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Paper

> S'han implantat diverses iniciatives que han permès reduir el consum de paper en els últims anys:

  > El projecte de digitalització permet la signatura digital per al 100% dels processos.

  > Els caixers permeten fer-hi ingressos sense sobre i ofereixen l'opció de veure la informació en pantalla i no imprimir el comprovant.

  > La facturació es fa per via electrònica.

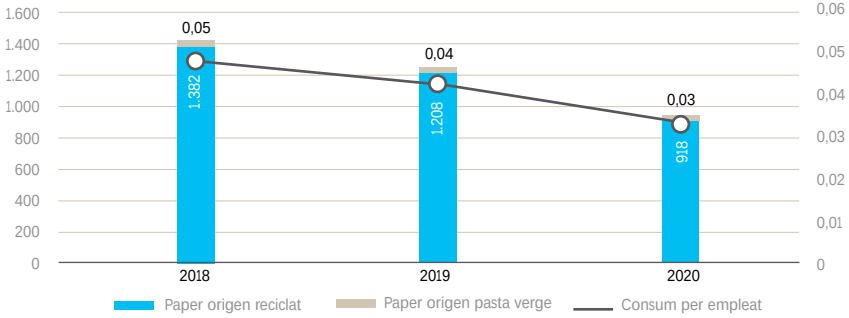
  > S'ha reduït un 55% l'enviament de comunicats a clients en els últims 5 anys.

  > Reducció i centralització d'impressores en equips multifuncionals amb sistema d'identificació d'usuari.

> Aposta per l'ús preferencial del paper reciclat.

> Les publicacions s'elaboren en paper amb certificat FSC i PEFC.

>> CONSUM DE PAPER – CaixaBank, S.A. (tones)



97,5%
paper reciclat respecte al total del paper consumit.
97,2% el 2019

-24 %
reducció de consum de paper el 2020
941.907 kg consumits

Aigua

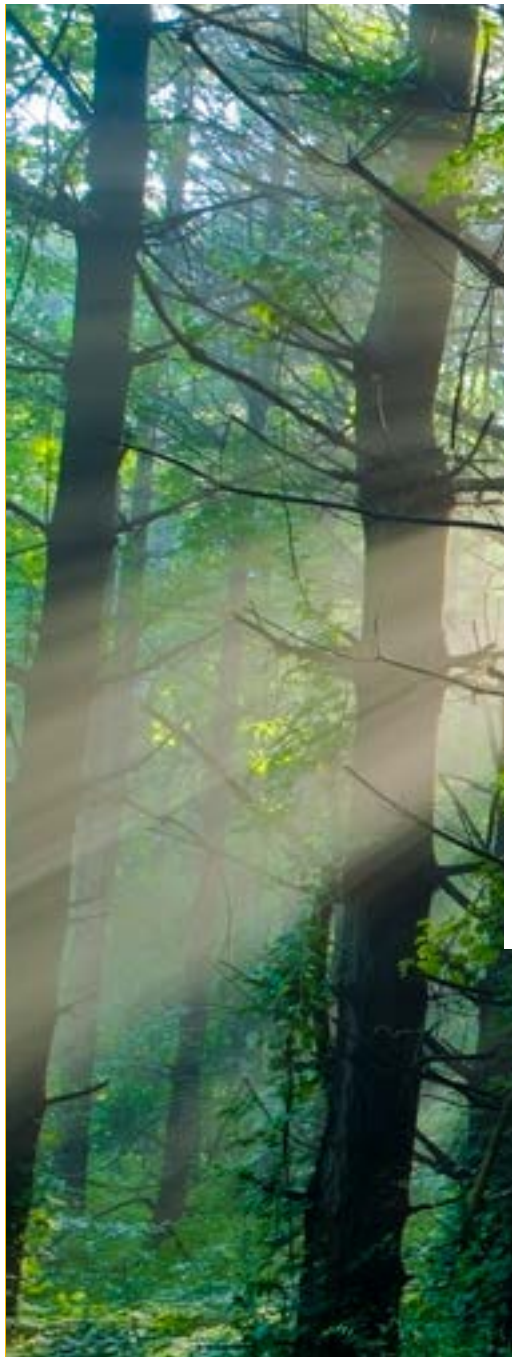
> L'aigua consumida a la xarxa d'oficines és per a ús sanitari, malgrat que no és un consum significatiu, se substitueixen les aixetes tradicionals per aixetes amb flux interromput i es canvien les cisternes dels vàters per d'altres amb menys capacitat i doble polsador de descàrrega.

> En edificis singulars s'han implantat les millors tecnologies per optimitzar el consum d'aigua associat a processos de refrigeració: els Centres de Processament de Dades utilitzen tecnologia *free cooling* sense aigua i, al centre corporatiu de Barcelona, es van substituir les torres de refrigeració evaporatives per torres adiabàtiques, amb un consum d'aigua molt inferior.

> La reducció del consum d'aigua el 2020 (-14% respecte a 2019) s'associa, en gran mesura, a la implantació del teletreball.



La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020



Residus i economia circular

> La recollida selectiva permet valoritzar els residus i reciclar-los.

> Als edificis corporatius, els residus es comptabilitzen i es gestionen mitjan-ant gestors autoritzats. Aix² mateix, les cafeteries dels Serveis Corporatius s·n centres sense pl¨stics d'un sol ¼s.

> A la xarxa d'oficines, es recullen els residus de t¸ner i de les operacions de manteniment per reciclar-los. Per a la resta de residus, s'utilitzen els contenidors de recollida selectiva municipals.

> CaixaBank llan-a campanyes peri¸diques de sensibilitzaci· de la plantilla per reduir la generaci· de residus.

> Recollida de targetes obsoletes a la xarxa d'oficines per reciclar-les després.

> Comercialització de targetes fabricades a partir de material biodegradable (33.192 unitats el 2020).

> CaixaBank compta amb Reutilitza'm, un nou pla per a la xarxa d'oficines amb l'objectiu de donar tant material informàtic com mobiliari a entitats socials solidàries. El programa també està obert a clients i, el 2020, s'han donat 36.634 articles, hi han participat 13 empreses i se n'han beneficiat 159 entitats.

Mobilitat sostenible

> Desplegament d'eines de treball en remot i opcions de comunicaci· en l²nia amb clients (com el Mur) que permeten reduir el nombre de despla-aments.

> Instal·lats punts de rec¨rrega de vehicles el¯ctrics (50 nous punts dobles el 2020) i aparcament privat de bicicletes en diversos centres corporatius.

> Reducci· de la ÿota de vehicles propis i transici· cap al cotxe híbrid.

> Programa de car-sharing intern als centres territorials.

> Lliurament de paquets en ¼ltima milla amb patinet elèctric.

> Inclusi· de criteris ambientals de reducci· de l'impacte associat a la mobilitat en esdeveniments i viatges amb l'objectiu que siguin sostenibles (prioritzaci· del transport col·lectiu, ¼s de mitjans de transport més sostenibles, proximitat entre hotel i esdeveniment, etc).



Petjada de carboni

LLUITA CONTRA EL CANVI CLIMÀTIC

Càlcul de la petjada de carboni de l'Entitat

CaixaBank fa anualment un inventari de les emissions de gasos amb efecte d'hivernacle (GEI) generades com a conseqüència de la seva activitat corporativa, per calcular així la petjada de carboni i establir accions adreçades a reduir-la progressivament.

Reducció de les emissions de CO_2

Mitjançant la implantació de millores tecnològiques i bones pràctiques ambientals

Consum d'energia d'origen renovable certificat 100% renovable

Compensació de les emissions no evitades

Tant les procedents dels edificis corporatius com del conjunt de la xarxa comercial (abastos 1, 2 i 3)

Des de 2009, CaixaBank, S.A. calcula la seva petjada de carboni com a part del compromís de minimitzar i compensar les emissions de CO_2 de l'Entitat.

CaixaBank S.A. és carbon neutral des del 2018, any en què es va compensar la totalitat de les emissions del 2017. El 2020, la compensació de les emissions que no s'han pogut eliminar s'ha fet mitjançant la participació en un projecte a l'Índia, reconegut per Verified Carbon Standard (VCS), que consisteix en la instal·lació i la posada en marxa d'aerogeneradors eòlics, així com a través de dos projectes propis d'absorció de CO_2 reforestant zones incendiades a la muntanya de Montserrat, a Barcelona, i a la localitat d'Ejulve, a Terol.

Una empresa externa i independent verifica la petjada de carboni de CaixaBank, S.A. segons la norma ISO 14064.

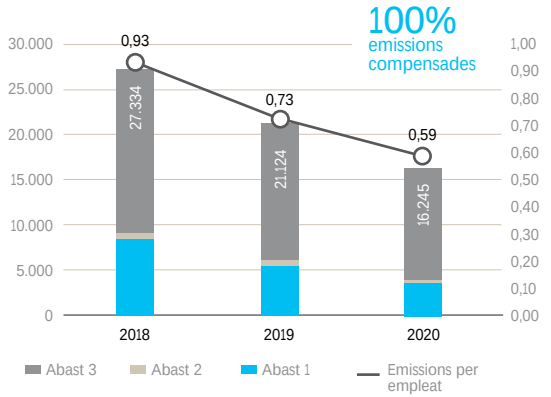
Durant el 2020 s'ha treballat amb les àrees del Grup per calcular-ne els impactes ambientals principals i la petjada de carboni, amb l'objectiu d'unificar les metodologies de càlcul i fer públiques les dades el 2021, després de la integració amb Bankia (per tal de facilitar la comparació interanual).

>> EVOLUCIÓ EMISSIONS GENERADES

El 2020 s'han reduït les emissions un 23% respecte a l'any anterior. Les variacions en les emissions han estat a causa tant de l'efecte de l'impacte de la COVID-19 a la nostra activitat (reducció de les emissions associades als desplaçaments corporatius o increment de les emeissions a causa de la dotació d'equips informàtics necessaris per cobrir les noves necessitats de teletreball) com de les millores implantades en els últims anys (reducció de les emissions de fugues de gasos refrigerants per la renovació dels equips de climatització o reduccions en el consum de materials, com el paper).

>> PETJADA DE CARBONI DE CAIXABANK, S.A. (T CO_2 EQ.)

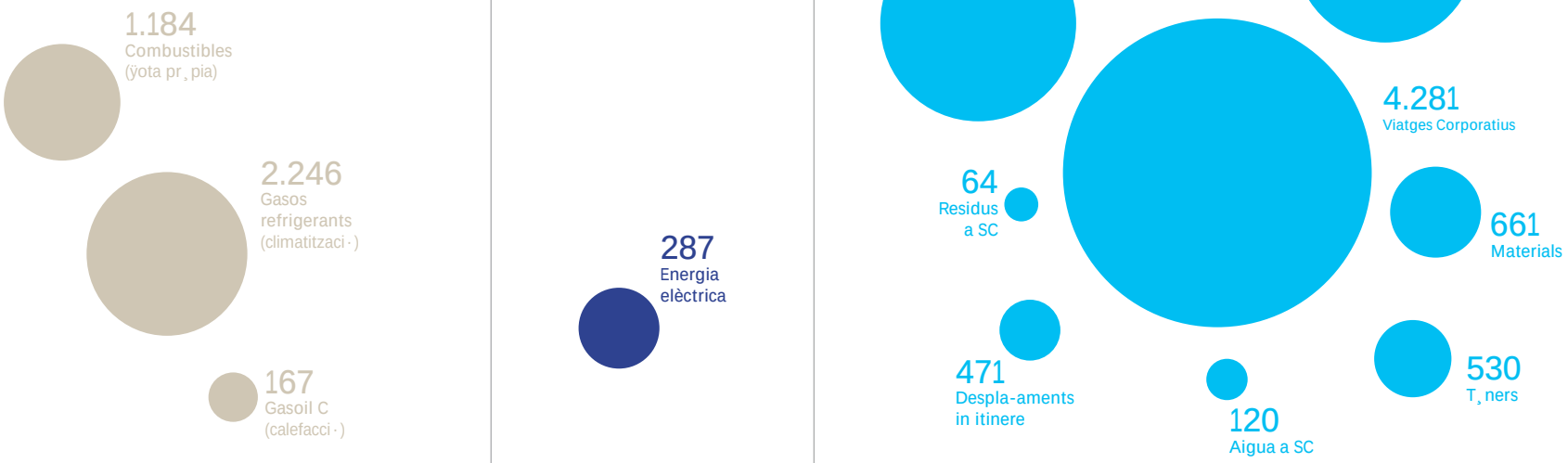
	2018	2019	2020
t CO_2 eq. Abast 1	8.576	5.573	3.597
t CO_2 eq. Abast 2	403	459	287
t CO_2 eq. Abast 3	18.355	15.092	12.361
t CO_2 eq per empleat	0,93	0,73	0,59



La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

>> DETALL **DE LA PETJADA DE CARBONI DE CaixaBank, S.A. el 2020**

Total emissions
16.245 tCO_2 eq.
-23% respecte a 2019



Total emissions ABAST 1
3.597 tCO_2 eq.
Emissions Directes
Combustibles i refrigerants

Total emissions ABAST 2
287 tCO_2 eq.
Emissions Indirectes
Compra d'energia per a ¼s propi

Total emissions ABAST 3
12.361 tCO_2 eq.
Altres Emissions Indirectes
Productes i serveis consumits

La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Acció social i voluntariat

Obra Social Descentralitzada

Gr¨cies a la seva capil·laritat i la seva proximitat amb les persones, la xarxa d'oficines de CaixaBank és un mitj¨ molt eficaç per detectar necessitats, gr¨cies a la qual cosa permet assignar recursos de la Caixa amb gran impacte en tots els territoris en qu¨ CaixaBank est¨ present.

44,8 milions d'euros de pressupost de la Caixa han arribat a nombroses entitats socials locals gràcies a la xarxa d'oficines de CaixaBank

8.557 accions destinades a projectes d'entitats socials locals

6.904 entitats benefici¨ries

>> TIPOLOGIA DELS PROJECTES QUE HAN REBUT FONS DE L'OBRA SOCIAL DESCENTRALITZADA



2.715 Accions àmbit malaltia i discapacitat

1.685 Accions àmbit pobresa

2.716 Accions ¨mbit interculturalitat i exclusió social

1.441 Accions en altres àmbits

Setmana Social Digital

Durant les Setmanes Socials, es proposa a empleats i clients que participin en activitats de voluntariat locals vinculades, majorit¨riament, a entitats benefici¨ries de les ajudes procedents de l'Obra Social Descentralitzada. El 2020 s'ha adaptat el format a la situació provocada per la COVID-19.

177 activitats desenvolupades en 111 entitats locals

17.017 hores de voluntariat

>> PARTICIPANTS DURANT LA SETMANA SOCIAL DIGITAL



10.377 Empleats del Grup CaixaBank

766 Clients de CaixaBank, familiars i amics

Voluntariado

4.594 VOLUNTARIS AMB COMPROMÍS[1]

1.825 VOLUNTARIS RECURRENTS[2]

4.257 ACTIVITATS EFECTUADES EXCLOENT-NE LA SETMANA SOCIAL

859 ENTITATS AMB QUÈ ES COL·LABORA

[1] Voluntaris que fan una acció a l'any separada de la Setmana Social.
[2] Voluntaris que han fet almenys 4 activitats durant els últims 12 mesos.

Fundación "la Caixa"

L'alian-a de CaixaBank amb Fundació Banc¨ria la Caixa, el seu accionista principal, s'articula a tra-vés de programes plantr¸pics i solidaris que con-tribueixen a donar oportunitats a les persones i a donar resposta als reptes més urgents de l'entorn.

CaixaBank promou iniciatives i programes entre els seus clients, empleats i accionistes, alhora que difon i impulsa els de la Fundació Banc¨ria la Caixa.

La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Accions solidàries

#Capllarsensealiments

Acció de recollida d'aliments en col·laboració amb el Banc d'Aliments.

2,4 Mû
de recaptació

L'arbre dels somnis

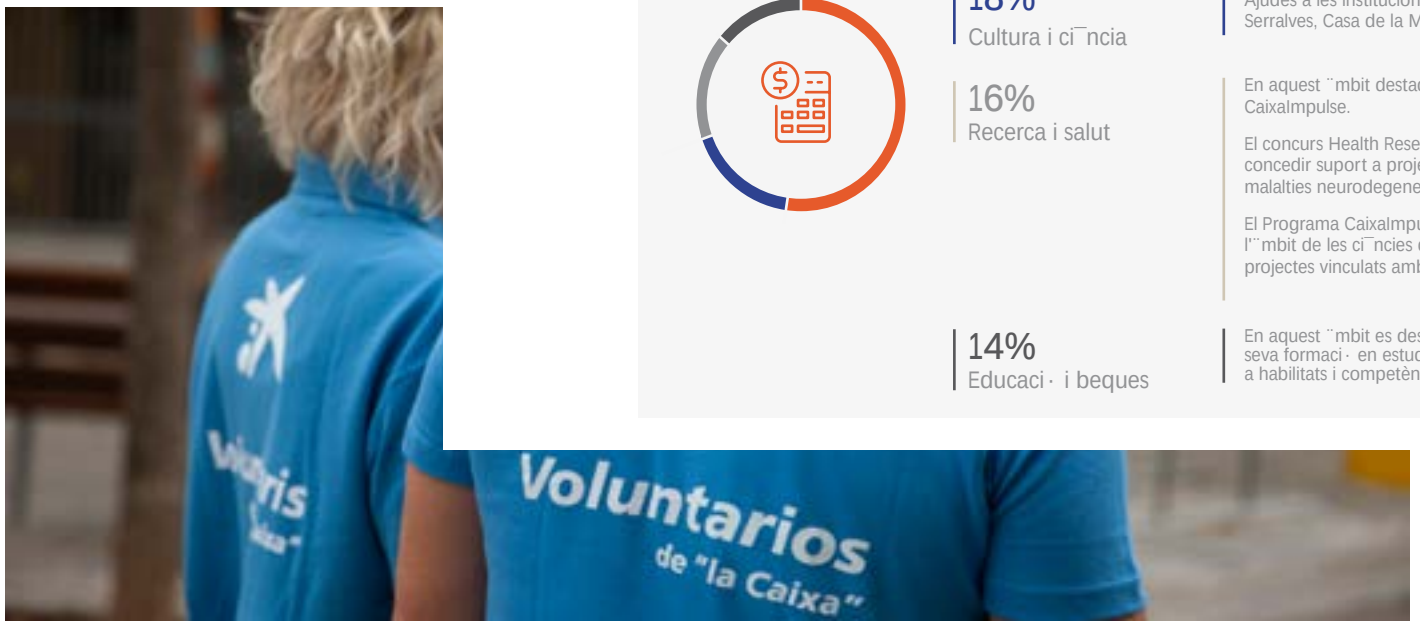
Clients i empleats es comprometen a regalar a nens en situació de vulnerabilitat el regal que hagin demanat a la carta als Reis.

23.946
nens a Espanya que han rebut un regal

6.946
nens a Portugal que han rebut un regal

Programes òla Caixaó i BPI

El 2020 óla Caixaó i el BPI han dut a terme iniciatives a les ¨rees social, cultural, educaci· i recerca per un valor global de 28,9 milions d'euros, un 33% m®s que el 2019, amb l'objectiu d'arribar a un pressupost de 50 milions d'euros el 2022.



>> DISTRIBUCIÓ DEL PRESSUPOST

53%
Programes Socials

A trav®s dels Premis BPI Fundaci· óla Caixaó es þnancen projectes que han implementat institucions privades adre-ats a persones en situaci· de vulnerabilitat.

18%
Cultura i ci¯ncia

Ajudes a les institucions culturals m®s prestigioses del pa²s: Serralves, Casa de la M½sica i Gulbenkian.

16%
Recerca i salut

En aquest ¨mbit destaquen els concursos Health Research i CaixaImpulse.

El concurs Health Research, llan-at el 2020, t® com a objectiu concedir suport a projectes de centres de recerca en els ¨mbits de malalties neurodegeneratives i oncol¸giques, entre d'altres.

El Programa CaixaImpulse vol promoure el coneixement cient²þc en l'¨mbit de les ci¯ncies de la salut. El 2020 destaca la dotaci· per a projectes vinculats amb la COVID-19.

14%
Educaci· i beques

En aquest ¨mbit es destaquen el suport a estudiants per seguir la seva formaci· en estudis avan-ats i el suport a la doc¯ncia relativa a habilitats i competència emprenedores.

La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de verificació independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020



03 Estat d'Informació No Financera

- Taula de continguts de la Llei 11/2018, d'informació no financera i diversitat i GRI_000
- Principis de Banca Responsable – UNEP FI_000
- Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)_000

La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Taula de continguts de la Llei 11/2018, d'informació no financera i diversitat i GRI
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Llei 11/2018, de 28 de desembre, taula de continguts

De conformitat amb el que estableix la Llei 11/2018, de 28 de desembre, en matèria d'informació no financera i diversitat, CaixaBank presenta en l'estat d'informació no financera, entre altres qüestions, la informació necessària per entendre l'evolució, els resultats i la situació del Grup, i l'impacte de la seva activitat respecte a qüestions mediambientals i socials, als drets humans i a la lluita contra la corrupció i el suborn, així com relatives al personal.

El detall següent mostra els requeriments de continguts per divulgar que especifica la Llei i la seva concordança amb els continguts de l'Informe de Gestió Consolidat de 2020.

Llei 11/2018, de 28 de desembre	Apartat o subapartat de l'Índex de l'IGC 2020 / Resposta directa	Equivalència indicador GRI
Descripció del model de negoci i estratègia		
Descripció del model de negoci	Apartat «Model de negoci» Informe de Gestió Consolidat 2020 (IGC 2020)	102-1 / 102-2
Entorn empresarial i mercats en què opera el Grup	Apartat «Context i perspectives 2021» IGC 220 Apartat «Model de negoci» IGC 2020	102-3 / 102-4 / 102-6
Organització i estructura	Apartat «Glossari i estructura del Grup» Estructura del Grup» IGC 2020	102-7
Objectius i estratègies	Les prioritats del Pla Estratègic 2019-2021 són la guia per estructurar aquest informe al seu apartat 02 «Línies Estratègiques». A l'inici de cadascun es detallen alguns dels objectius més rellevants i es desenvolupen amb més profunditat a cadascun dels capítols.	
Factors i tendències principals que poden afectar l'evolució futura	Apartat «Context i perspectives 2021» IGC 2020	
Descripció de les polítiques que aplica el grup, que inclour els procediments de diligència deguda aplicats per a la identificació, l'avaluació, la prevenció i l'atenuació de riscos i impactes significatius i de verificació i control, incloses les mesures que s'han adoptat	Apartat «Gestió del risc» IGC 2020 Apartat «Comportament ètic i responsable» IGC 2020 Apartat «Governan-ça de la responsabilitat corporativa» IGC 2020	103 Enfocaments de gestió de cada àmbit dins les dimensions Econòmica, Ambiental i Social
Els resultats de les polítiques, inclosos els indicadors clau que permetin el seguiment i l'avaluació dels progressos	Apartat «Gestió del risc» IGC 2020 Així mateix, els indicadors específics de cada àmbit no financer es detallen a continuació, als apartats successius d'aquesta taula.	Estàndards de la GRI generals o específics de les dimensions Econòmica, Ambiental i Social que s'informen en els blocs següents
Els riscos principals a curt, mitjà i llarg termini vinculats a les activitats del grup. Entre d'altres, les seves relacions comercials, productes o serveis que puguin tenir efectes negatius en aquests àmbits	Apartat «Gestió del risc» IGC 2020 Apartat «Diàleg amb Grups d'Interès» Proveïdors» IGC 2020 Apartat «Estratègia mediambiental» Gestionar els riscos mediambientals i derivats del canvi climàtic» IGC 2020	102-15

La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Taula de continguts de la Llei 11/2018, d'informació no financera i diversitat i GRI
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Llei 11/2018, de 28 de desembre, taula de continguts

Llei 11/2018, de 28 de desembre	Apartat o subapartat de l'Índex de l'IGC 2020 / Resposta directa	Equivalència indicador GRI
Qüestions relatives als drets humans i conducta ètica		
Aplicació de procediments de diligència deguda en matèria de drets humans; prevenció dels riscos de vulneració de drets humans i, si escau, mesures per mitigar, gestionar i reparar possibles abusos comesos	Apartat èGestió del riscé IGC 2020 Apartat èComportament ètic i responsableé IGC 2020 Apartat èGovernança de la Responsabilitat Corporativaé IGC 2020	103 Enfocament de gestió d'Avaluació de drets humans i No discriminació 102-16 / 102-17
Denúncies per casos de vulneració de drets humans	Apartat èCtica i integritaté IGC 2020 Apartat èCanal de Consultes i Denúnciesé IGC 2020	406-1
Promoció i compliment de les disposicions dels convenis fonamentals de l'Organització Internacional del Treball relacionades amb el respecte per la llibertat d'associació i el dret a la negociació col·lectiva	Apartat èCtica i integritaté IGC 2020 Apartat èExperiència de l'empleat ð Normes laborals i drets de la plantillaé IGC 2020	407-1
L'eliminació de la discriminació a la feina i l'ocupació	Apartat èDiversitat i igualtat d'oportunitatsé IGC 2020	103 Enfocament de gestió de No discriminació 406-1
L'eliminació del treball forçós o obligatori i l'abolició efectiva del treball infantil	Apartat èCtica i integritaté IGC 2020	408-1 / 409-1
Mesures adoptades per prevenir la corrupció i el suborn	Apartat èCanal de Consultes i Denúnciesé IGC 2020 Apartat èCtica i integritaté IGC 2020 Apartat èGestió del risc ð Risc operacional i reputacional ð Conducta i complimenté IGC 2020	103 Enfocament de gestió d'Anticorrupció 102-16 / 102-17 / 205-1 / 205-2 / 205-3
Mesures per lluitar contra el blanqueig de capitals	Apartat èCanal de Consultes i Denúnciesé IGC 2020 Apartat èCtica i integritaté IGC 2020 Apartat èGestió del risc ð Risc operacional i reputacional ð Conducta i complimenté IGC 2020	103 Enfocament de gestió d'Anticorrupció 102-16 / 102-17 / 205-1 / 205-2 / 205-3
Aportacions a fundacions i entitats sense ànim de lucre	Apartat èAcció social i voluntariaté IGC 2020 Apartat èAcció social - Mesures específiques COVID-19é IGC 2020	413-1
Subcontractació i proveïdors: la inclusió en la política de compres de qüestions socials, d'igualtat de gènere i ambientals; consideració en les relacions amb proveïdors i subcontractistes de la seva responsabilitat social i ambiental; sistemes de supervisió i auditories i resultats d'aquestes	Apartat èDiàleg amb els Grups d'Interès ð Proveïdorsé IGC 2020	103 Enfocament de gestió de Pràctiques d'adquisició i Avaluació ambiental i social de proveïdors 102-9 / 204-1 / 308-1 / 414-1

La Nostra Identitat
Línies Estrat¯giques
Estat d'informació No Financera
Taula de continguts de la Llei 11/2018, d'informació no þnancera i diversitat i GRI
Glossari i estructura del Grup
Informe de Veriþcaci· Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Llei 11/2018, de 28 de desembre, taula de continguts

Llei 11/2018, de 28 de desembre	Apartat o subapartat de l'²ndex de l'IGC 2020 / Resposta directa	Equival¯ncia indicador GRI
Q¿estions mediambientals		
Informaci· detallada sobre els efectes actuals i previsibles de les activitats de l'empresa en el medi ambient	Apartat èEstrat¯gia mediambiental ð Gestionar els riscos mediambientals i derivats del canvi clim¨tic / Impulsar el negoci sostenibleé IGC 2020	103 Enfocament de Gestió de cada àmbit dins de la dimensió Ambiental 201-2
Informaci· detallada sobre els efectes actuals i previsibles de les activitats de l'empresa en la salut i la seguretat	Aquest aspecte no ®s material per al Grup CaixaBank	103 Enfocament de Gestió de cada àmbit dins de la dimensió Ambiental
Procediments d'avaluaci· o certiþcaci· ambiental	Apartat èEstrat¯gia mediambiental ð Pla de Gesti· Ambientalé IGC 2020	103 Enfocament de Gestió de cada àmbit dins de la dimensió Ambiental
Recursos dedicats a la prevenci· de riscos ambientals	Apartat èEstrat¯gia mediambiental ð Gestionar els riscos mediambientals i derivats del canvi clim¨tic / Impulsar el negoci sostenibleé IGC 2020	201-2
Aplicaci· del principi de precauci·	Apartat èEstrat¯gia mediambiental ð Gestionar els riscos mediambientals i derivats del canvi clim¨tic / Impulsar el negoci sostenibleé IGC 2020	102-11
Quantitat de provisions i garanties per a riscos ambientals	Ateses les activitats del Grup, no hi ha risc de naturalesa ambiental signiþcatiu per al Grup. CaixaBank no ha estat objecte de multes ni sancions rellevants relacionades amb el compliment de la normativa ambiental durant el 2020	307-1
Mesures per prevenir, reduir o reparar les emissions de carboni que afecten greument el medi ambient, tenint en compte qualsevol forma de contaminaci· atmosf¯rica especí þca d'una activitat, incloent-hi el soroll i la contaminaci· lum²nica.	Aquest aspecte no ®s material per al Grup CaixaBank	103 Enfocament de gestió d'Emissions / Biodiversitat
Mesures de prevenci·, reciclatge, reutilitzaci· i altres formes de recuperaci· i eliminaci· de deixalles; accions per combatre el malbaratament d'aliments	Aquest aspecte no ®s material per al Grup CaixaBank	103 Enfocament de gestió d'Eÿuents i residus
El consum d'aigua i el subministrament d'aigua d'acord amb les limitacions locals	Aquest aspecte no ®s material per al Grup CaixaBank	303-1
Consum de primeres mat¯ries i les mesures adoptades per millorar l'eþci¯ncia del seu ¼s	Aquest aspecte no ®s material per al Grup CaixaBank	103 Enfocament de gestió de Materials 301-1 / 301-2
Consum, directe i indirecte, d'energia, mesures preses per millorar l'eþci¯ncia energ¯tica i l'¼s d'energies renovables	Aquest aspecte no ®s material per al Grup CaixaBank	103 Enfocament de gestió d'Energia 302-1

La Nostra Identitat
Línies Estrat¯giques
Estat d'informació No Financera
Taula de continguts de la Llei 11/2018, d'informació no þnancera i diversitat i GRI
Glossari i estructura del Grup
Informe de Veriþcaci· Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Llei 11/2018, de 28 de desembre, taula de continguts

Llei 11/2018, de 28 de desembre	Apartat o subapartat de l'²ndex de l'IGC 2020 / Resposta directa	Equival¯ncia indicador GRI
Q¿estions mediambientals		
Els elements importants de les emissions de gasos amb efecte d'hivernacle generades com a resultat de les activitats de l'empresa, incl¸s l'¼s dels b®ns i els serveis que produeix	Aquest aspecte no ®s material per al Grup CaixaBank	103 Enfocament de gestió d'Emissions 305-1 / 305-2 / 305-3
Les mesures adoptades per adaptar-se a les conseq¿¯ncies del canvi climàtic	Apartat èEstrat¯gia mediambiental ð Gestionar els riscos mediambientals i derivats del canvi clim¨tic / Impulsar el negoci sostenibleé IGC 2020	201-2
Les metes de reducci· establertes volunt¨riament a mitj¨ i llarg termini per reduir les emissions de gasos amb efecte d'hivernacle i els mitjans implementats per a aquest þ	Aquest aspecte no ®s material per al Grup CaixaBank	103 Enfocament de gestió d'Emissions
Protecció de la biodiversitat	Aquest aspecte no ®s material per al Grup CaixaBank	103 Enfocament de gestió de Biodiversitat
Impactes que han causat les activitats o operacions en ¨rees protegides.	Aquest aspecte no ®s material per al Grup CaixaBank	304-2
Q¿estions socials i relatives al personal		
Di¨leg amb les comunitats locals i mesures adoptades per garantir la protecci· i el desenvolupament d'aquestes comunitats. Relacions mantingudes amb els actors de les comunitats locals	Apartat èMaterialitaté IGC 2019 Apartat èDi¨leg amb els Grups d'Inter¯sé IGC 2020	102-43
Mesures adoptades per promoure l'ocupaci·. Impacte de l'activitat de la societat en l'ocupaci· i el desenvolupament local. Impacte de la societat en les poblacions locals i en el territori	Apartat èInclusi· þnanceraé IGC 2020 Apartat èAcci· social i voluntariaté IGC 2020 Apartat èAcci· social - Mesures espec²þques COVID-19é IGC 2020	103 Enfocament de gestió de Comunitats locals i Impactes econ¸mics indirectes 203-1 / 413-1
Accions d'associació i patrocini	Apartat èContext regulatorié IGC 2020 Apartat èAcci· social i voluntariaté IGC 2020 Apartat èGovernan-a de la Responsabilitat Corporativa ð Aliances i adhesionsé IGC 2020	102-12 / 102-13
Pol²tiques contra tota mena de discriminaci· i gesti· de la diversitat. Mesures per promoure la igualtat de tracte i oportunitats entre homes i dones	Apartat èDiversitat i igualtat d'oportunitatsé IGC 2020	103 Enfocament de gestió de Diversitat i igualtat d'oportunitats i No discriminació

La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Taula de continguts de la Llei 11/2018, d'informació no financera i diversitat i GRI
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Llei 11/2018, de 28 de desembre, taula de continguts

Llei 11/2018, de 28 de desembre	Apartat o subapartat de l'Índex de l'IGC 2020 / Resposta directa	Equivalència indicador GRI
Qüestions socials i relatives al personal		
Plans d'igualtat, mesures adoptades per promoure l'ocupació, protocols contra l'assetjament sexual i per raó de sexe, la integració i l'accessibilitat universal de les persones amb discapacitat	Apartat «Diversitat i igualtat d'oportunitats» IGC 2020 Apartat «Canal de Consultes i Denúncies» IGC 2020 Apartat «Inclusió financera - Banca propera i accessible» IGC 2020 Apartat «Experiència de l'empleat - Pla d'Igualtat» IGC 2020	103 Enfocament de gestió de Diversitat i igualtat d'oportunitats i No discriminació
Diàleg social; Procediments per informar el personal, consultar-lo i negociar-hi	Apartat «Experiència de l'empleat» IGC 2020	103 Enfocament de gestió de Relacions treballador-empresa
Nombre total d'empleats distribuïts per sexe, edat, països, classificació professional i tipologia de contracte	Apartat «Potenciar una cultura centrada en les persones, àgil i col·laborativa - Taula Perfil empleats del Grup CaixaBank» IGC 2020 Apartat «Diversitat i igualtat d'oportunitats - Taules La diversitat generacional en xifres» IGC 2020 Apartat «Desenvolupament professional i compensació - Desenvolupament professional i compensació en xifres» IGC 2020 Apartat «Diversitat i igualtat d'oportunitats - Taules La diversitat de gènere en xifres» IGC 2020	103 Enfocament de gestió d'Ocupació 102-8 / 405-1
Mitjana anual de contractes indefinits, temporals i a temps parcial, desglossats per sexe, edat i classificació professional	Les activitats del Grup no tenen un caràcter cíclic o estacional rellevant. Per aquest motiu, l'indicador de mitjana anual no és gaire diferent del de nombre d'empleats a tancament d'exercici.	102-8 / 405-1
Remuneracions mitjanes i la seva evolució, desagregades per sexe, edat i classificació professional	Apartat «Diversitat i igualtat d'oportunitats» Taules La diversitat de gènere en xifres» IGC 2020 Apartat «Diversitat i igualtat d'oportunitats» Taules La diversitat generacional en xifres» IGC 2020 Apartat «Desenvolupament professional i compensació» Desenvolupament professional i compensació en xifres» IGC 2020	103 Enfocament de gestió de Diversitat i igualtat d'oportunitats 405-2
Nombre d'acomiadaments per sexe, edat i classificació professional	Apartat «Diversitat i igualtat d'oportunitats» Taules La diversitat de gènere en xifres» IGC 2020 Apartat «Diversitat i igualtat d'oportunitats» Taules La diversitat generacional en xifres» IGC 2020 Apartat «Desenvolupament professional i compensació» Desenvolupament professional i compensació en xifres» IGC 2020	401-1

La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Taula de continguts de la Llei 11/2018, d'informació no financera i diversitat i GRI
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Llei 11/2018, de 28 de desembre, taula de continguts

Llei 11/2018, de 28 de desembre	Apartat o subapartat de l'Índex de l'IGC 2020 / Resposta directa	Equivalència indicador GRI
Qüestions socials i relatives al personal		
Bretxa salarial	Apartat «Diversitat i igualtat d'oportunitats» Taules La diversitat de gènere en xifres» IGC 2020	103 Enfocament de gestió de Diversitat i igualtat d'oportunitats 405-2
Remuneració mitjana dels Consellers i Directius, per sexe	Apartat «Diversitat i igualtat d'oportunitats» Taules La diversitat de gènere en xifres» IGC 2020	103 Enfocament de gestió de Diversitat i igualtat d'oportunitats 102-35 / 102-36 / 102-38 / 102-39
Implantació de polítiques de desconnexió laboral	Apartat «Experiència de l'empleat» IGC 2020	103 Enfocament de gestió d'Ocupació
Nombre de treballadors amb discapacitat	Apartat «Diversitat i igualtat d'oportunitats» Diversitat funcional» IGC 2020	405-1
Organització del temps de treball	Apartat "Experiència de l'empleat" IGC 2020 Apartat «COVID-19: resposta de CaixaBank a l'emergència i contribució a la recuperació» Responsabilitat amb les persones que conformen CaixaBank» IGC 2020	103 Enfocament de gestió de Ocupació
Nombre d'hores d'absentisme	Apartat «Experiència de l'empleat» Taules Entorn laboral en xifres» IGC 2020	403-9
Mesures per al foment de la conciliació per a ambdós progenitors	Apartat «Experiència de l'empleat - Pla d'Igualtat» IGC 2020 Apartat «COVID-19: resposta de CaixaBank a l'emergència i contribució a la recuperació» Responsabilitat amb les persones que conformen CaixaBank» IGC 2020	103 Enfocament de gestió de Ocupació
Condicions de salut i seguretat en el treball	Apartat "Experiència de l'empleat" IGC 2020 Apartat «COVID-19: resposta de CaixaBank a l'emergència i contribució a la recuperació» Responsabilitat amb les persones que conformen CaixaBank» IGC 2020	Enfocament de Gestió de Salut i Seguretat a la feina 403-1 / 403-2 / 403-3 / 403-6
Accidents de treball, en particular la seva freqüència i gravetat, desagregats per sexe	Apartat «Experiència de l'empleat» Taules Entorn laboral en xifres» IGC 2020	403-9
Tipus de malalties professionals i desagregades per sexe	Les activitats de CaixaBank no comporten el desenvolupament en els seus treballadors de cap de les malalties professionals catalogades.	403-10

La Nostra Identitat
Línies Estrat¯giques
Estat d'informació No Financera
Taula de continguts de la Llei 11/2018, d'informació no þnancera i diversitat i GRI
Glossari i estructura del Grup
Informe de Veriþcaci· Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Llei 11/2018, de 28 de desembre, taula de continguts

Llei 11/2018, de 28 de desembre	Apartat o subapartat de l'²ndex de l'IGC 2020 / Resposta directa	Equival¯ncia indicador GRI
Q¿estions socials i relatives al personal		
Percentatge d'empleats coberts per conveni col·lectiu per pa²s	Apartat èExperi¯ncia de l'empleat ð Normes laborals i drets de la plantillaé IGC 2020	102-41
Balan- dels convenis col·lectius, particularment en el camp de la salut i la seguretat a la feina	Apartat èExperi¯ncia de l'empleat ð Normes laborals i drets de la plantillaé IGC 2020	403-4
Pol²tiques implantades en el camp de la formaci·	Apartat ôDesenvolupament professional i compensaci· - Desenvolupament del potencialó IGC 2020 Apartat ôDesenvolupament professional i compensaci· - Formaci· cont²nuaó IGC 2020	103 Enfocament de gestió de Formació i ensenyament 404-2
Total d'hores de formació per categoria professional	Apartat èDesenvolupament professional i compensaci· ð Desenvolupament professional i compensaci· en xifresé IGC 2020	404-1
Protocols per a la integraci· i l'accessibilitat universal de les persones amb discapacitat. Accessibilitat universal de les persones amb discapacitat	Apartat èDiversitat i igualtat d'oportunitats ð Diversitat funcionalé IGC 2020 Apartat èInclusi· þnancera ð Banca propera i accessibleé IGC 2020	103 Enfocament de gestió de Diversitat i igualtat d'oportunitats i No discriminació
Altra informació		
Sistemes de reclamació a disposició dels clients	Apartat èDi¨leg amb els Grups d'Inter¯s ð Clientsé IGC 2020	103 Enfocament de Gestió de M¨rqueting i etiquetatge i Privacitat del client
Nombre de queixes rebudes per part dels clients i resoluci· d'aquestes	Apartat èDi¨leg amb els Grups d'Inter¯s ð Clients ð Servei d'Atenci· al Clienté IGC 2020	103 Enfocament de Gestió de M¨rqueting i etiquetatge i Privacitat del client 417-1 / 417-2 / 417-3 / 418-1
Mesures per a la salut i la seguretat dels clients	Aquest aspecte no ®s material per al Grup CaixaBank	03 Enfocament de Gesti· Salut i Seguretat en clients
Import dels beneþcis obtinguts pa²s per pa²s	Apartat èTranspar¯ncia þscal - Tributs gestionats pel Grup CaixaBank i importé IGC 2020	103 Enfocament de gestió d'Acompliment econ¸mic 201-1
Import dels impostos sobre beneþcis pagats	Apartat èTranspar¯ncia þscal - Tributs gestionats pel Grup CaixaBank i importé IGC 2020	201-1 / 207-4
Import de les subvencions rebudes	Annex 6.F dels Comptes Anuals Consolidats 2020 adjunts	201-4

La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Taula de continguts de la Llei 11/2018, d'informació no financera i diversitat i GRI
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

GRI, Índex de continguts

Estàndard GRI	Contingut GRI	Apartat o subapartat de l'Índex de l'IGC 2020 / Referència / Resposta directa
Continguts Generals		
GRI 101: Fonaments		
Perfil de l'organització		
GRI 102: Continguts Generals	102-1 Nom de l'organització	Nota 1.1 Comptes Anuals Consolidats 2020 (CAC 2020)
	102-2 Activitats, marques, productes i serveis	Apartat èModel de Negocié Informe de Gestió Consolidat 2020 (IGC 2020) Apartat èSolucions a clientsé IGC 2020
	102-3 Ubicació de la seu	Nota 1.1 CAC 2020
	102-4 Ubicació de les operacions	Apartat èModel de Negocié IGC 2020
	102-5 Propietat i forma jurídica	Nota 1.1 CAC 2020 Apartat èLa Propietat ð Capital social / Accionistes significatius / Detall de la participació indirectaé IGC 2020 IGC 2020
	102-6 Mercats servits	Apartat èModel de Negocié IGC 2020
	102-7 Mida de l'organització	Apartat èCaixaBank el 2020é IGC 2020 Balan-os consolidats CAC 2020
	102-8 Informació sobre empleats i altres treballadors	Apartat èPotenciar una cultura centrada en les persones, ègil i colïlaborativaé IGC 2020
	102-9 Cadena de subministrament	Apartat èDiàleg amb els Grups d'Interès ð Proveïdors ð Compres corporativesé IGC 2020
	102-10 Canvis significatius en l'organització i la seva cadena de subministrament	Apartat èFets rellevants i significatius de l'exercicié IGC 2020 Nota 1.9 CAC 2020
	102-11 Principi o enfocament de precaució	Apartat èGovernan-a de la Responsabilitat Corporativaé IGC 2020 Apartat èEstratègia mediambientalé IGC 2020
	102-12 Iniciatives externes	Apartat èGovernan-a de la Responsabilitat Corporativa ð Adhesions i aliancesé IGC 2020 Apartat èDiversitat i igualtat d'oportunitats ð Adhesions a principis nacionals i internacionals de foment de la diversitaté IGC 2020
	102-13 Afiliació a associacions	Apartat èContext regulatori i perspectives ð Context Regulatorié IGC 2020

La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Taula de continguts de la Llei 11/2018, d'informació no financera i diversitat i GRI
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

GRI, Índex de continguts

Estàndard GRI	Contingut GRI	Apartat o subapartat de l'Índex de l'IGC 2020 / Referència / Resposta directa
Estratègia		
GRI 102: Continguts Generals	102-14 Declaració d'alts executius responsables de la presa de decisions	Apartats èCarta del Presidenté i èCarta del Conseller Delegaté IGC 2020
	102-15 Principals impactes, riscos i oportunitats	Apartat èContext econòmic i perspectivesé IGC 2020 Apartat èGestió del riscé IGC 2020
Ètica i integritat		
GRI 102: Continguts Generals	102-16 Valors, principis, estàndards i normes de conducta	Apartat èCtica i integritaté IGC 2020 Apartat èGovernan-a de la Responsabilitat Corporativaé IGC 2020
	102-17 Mecanismes d'assessorament i preocupacions ètiques	Apartat èCtica i integritaté IGC 2020
Governan-a		
GRI 102: Continguts Generals	102-18 Estructura de governan-a	Apartat èL'Administració ð Junta General d'Accionistes / El Consell d'Administració é IGC 2020 Apartat èAlta Direcció ð El Comitè de Direcció é IGC 2020
	102-19 Delegació d'autoritat	Apartat èL'Administració ð Junta General d'Accionistes / El Consell d'Administració é IGC 2020 Apartat èAlta Direcció ð El Comitè de Direcció é IGC 2020 Apartat èCtica i integritaté IGC 2020
	102-20 Responsabilitat en l'àmbit executiu de temes econòmics, ambientals i socials	Apartat èAlta Direcció ð Principals Comitès IGC 2020 Apartat èGovernan-a de la Responsabilitat Corporativaé IGC 2020 Apartat èEstratègia mediambiental ð Gestionar els riscos mediambientals i derivats del canvi climàticé IGC 2020
	102-21 Consulta a grups d'interès sobre temes econòmics, ambientals i socials	Apartat èMaterialitaté IGC 2020 Apartat èGovernan-a de la Responsabilitat Corporativa ð Reputació é IGC 2020 Apartat èDiàleg amb els Grups d'Interèsé IGC 2020

La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Taula de continguts de la Llei 11/2018, d'informació no financera i diversitat i GRI
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

GRI, Índex de continguts

Estàndard GRI	Contingut GRI	Apartat o subapartat de l'Índex de l'IGC 2020 / Referència / Resposta directa
Governan-a		
GRI 102: Continguts Generals	102-22 Composició del màxim òrgan de govern	Apartat èL'Administració ð El Consell d'Administració é IGC 2020
	102-23 President del màxim òrgan de govern	Apartat èL'Administració ð El Consell d'Administració é IGC 2020
	102-24 Nominació i selecció del màxim òrgan de govern	Apartat èL'Administració ð Selecció, nomenament, reelecció, avaluació i cessamenté IGC 2020
	102-25 Conflictes d'interessos	Apartat èGovern Corporatiu ð Millors pràctiques de Bon Governé IGC 2020 Apartat èLa Propietat ð Estructura accionarialé IGC 2020
	102-26 Funció del màxim òrgan de govern en la selecció d'objectius, valors i estratègia	Apartat èL'Administració ð El Consell d'Administració é IGC 2020 Apartat èAlta Direcció é IGC 2020 Apartat èGovernan-a de la Responsabilitat Corporativaé IGC 2020
	102-27 Coneixements col·lectius del màxim òrgan de govern	Apartat èL'Administració ð El Consell d'Administració é IGC 2020
	102-28 Avaluació de l'acompliment del màxim òrgan de govern	Apartat èL'Administració ð Formació del Consell d'Administració / Selecció, nomenament, reelecció, avaluació i cessament / Avaluació del Consellé IGC 2020
	102-29 Identificació i gestió d'impactes econòmics, ambientals i socials	Apartat èGovernan-a de la Responsabilitat Corporativaé IGC 2020 Apartat èEstratègia mediambiental ð Gestionar els riscos mediambientals i derivats del canvi climàticé IGC 2020
	102-30 Eficàcia dels processos de gestió del risc	Apartat èGestió del riscé IGC 2020
	102-31 Avaluació de temes econòmics, ambientals i socials	Apartat èL'Administració ð El Consell d'Administració é IGC 2020 Apartat èAlta Direcció ð Principals Comitès IGC 2020

La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Taula de continguts de la Llei 11/2018, d'informació no financera i diversitat i GRI
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

GRI, Índex de continguts

Estàndard GRI	Contingut GRI	Apartat o subapartat de l'Índex de l'IGC 2020 / Referència / Resposta directa
Governan-a		
GRI 102: Continguts Generals	102-32 Funció del màxim òrgan de govern en l'elaboració d'informes de sostenibilitat	La Direcció Executiva d'Intervenció, Control de Gestió i Capital Ús l'encarregada preparar i coordinar l'IGC de l'exercici 2020, que inclou l'Estat d'Informació No Financera. Aquest informe el revisen posteriorment el Comitè de Direcció, la Comissió d'Auditoria i Control i el Consell d'Administració de l'Entitat, aquest últim amb la responsabilitat de formular l'Estat d'Informació No Financera, que agrupa la informació de sostenibilitat que es considera significativa per llei i a partir de l'Estudi de Materialitat.
	102-33 Comunicació de preocupacions crítiques	Apartat èL'Administració é IGC 2020 Apartat èAlta Direcció é IGC 2020
	102-34 Naturalesa i nombre total de preocupacions crítiques	No hi ha preocupacions crítiques durant el curs de l'exercici 2020.
	102-35 Polítiques de remuneració	Apartat èRemuneració é IGC 2020
	102-36 Procés per determinar la remuneració	Apartat èRemuneració é IGC 2020
	102-37 Involucració dels grups d'interès en la remuneració	Apartat èL'Administració ð Junta General d'Accionistesé IGC 2020
	102-38 Ràtio de compensació total anual	Nota 9.1 CAC 2020 Apartat èDiversitat i igualtat d'oportunitats ð La diversitat de gènere en xifresé IGC 2020
	102-39 Ràtio de l'increment percentual de la compensació total anual	Nota 9.1 CAC 2020 Apartat èDiversitat i igualtat d'oportunitats ð La diversitat de gènere en xifresé IGC 2020
	102-40 Llista de grups d'interès	Apartat èDiàleg amb els Grups d'Interèsé IGC 2020 Política corporativa de Sostenibilitat / Responsabilitat Social Corporativa de CaixaBank (Apartat 4.1)
	102-41 Acords de negociació col·lectiva	Apartat Experiència de l'empleat - Normes laborals i drets de la plantilla IGC 2020

La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Taula de continguts de la Llei 11/2018, d'informació no financera i diversitat i GRI
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

GRI, Índex de continguts

Estàndard GRI	Contingut GRI	Apartat o subapartat de l'Índex de l'IGC 2020 / Referència / Resposta directa
Governan-a		
GRI 102: Continguts Generals	102-42 Identificació i selecció de grups d'interès	La identificació i la selecció dels grups d'interès es duu a terme mitjan-ant l'anàlisi i la reÿexió interna de l'equip directiu. Responsabilitat Corporativa revisa de manera contínua els grups d'interès identificats i els processos actius d'escolta, de diàleg i de seguiment d'aquests grups per conèixer i satisfer les seves expectatives i necessitats
	102-43 Enfocament per a la participació dels grups d'interès	Apartat èMaterialitaté IGC 2020 Apartat èSer referents en gestió responsable i compromís amb la societat - Índex Global de Reputació é IGC 2020 Apartat èDiàleg amb els Grups d'Interésé IGC 2020
	102-44 Temes i preocupacions clau esmentats	Apartat èMaterialitaté IGC 2020
Pràctiques per a l'elaboració d'informes		
GRI 102: Continguts Generals	102-45 Entitats incloses en els estats financers consolidats	Nota 2.1 i Annexos 1, 2 i 3 CAC 2020
	102-46 Definició dels continguts dels informes i les cobertures del tema	Apartat èMaterialitaté IGC 2020 Addicionalment, per definir els continguts de l'informe, s'han considerat els requeriments de la Llei 11/2018, de 28 de desembre
	102-47 Llista de temes materials	Apartat èMaterialitaté IGC 2020
	102-48 Reexpressió de la informació	Nota 1.4 CAC 2020
	102-49 Canvis en l'elaboració d'informes	El 2020, en la llista de temes materials no hi ha hagut canvis significatius respecte als períodes objecte d'informes anteriors
	102-50 Període objecte de l'informe	Exercici 2020
	102-51 Data de l'últim informe	L'Informe de gestió consolidat de l'exercici 2019, elaborat segons el marc GRI standards i que incorpora els continguts que requereix la Llei 11/2018, de 28 de desembre, es va registrar a la CNMV el febrer de 2020
	102-52 Cicle d'elaboració d'informes	Anual

La Nostra Identitat
Línies Estrat¯giques
Estat d'informació No Financera
Taula de continguts de la Llei 11/2018, d'informació no þnancera i diversitat i GRI
Glossari i estructura del Grup
Informe de Veriþcaci· Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

GRI, ²ndex de continguts

Est¨ndard GRI	Contingut GRI	Apartat o subapartat de l'²ndex de l'IGC 2020 / Refer¯ncia / Resposta directa
Pr¨ctiques per a l'elaboraci· d'informes		
GRI 102: Continguts Generals	102-53 Punt de contacte per a preguntes sobre l'informe	Els canals habituals d'atenci· a clients, accionistes, inversors institucionals o mitjans, disponibles al web corporatiu (investors@caixabank.com, accionista@caixabank.com).
	102-54 Declaració d'elaboració de l'informe d'acord amb els estàndards GRI	Apartat èMaterialitat ð Criteris i abast de l'informeé IGC 2020
	102-55 ¦ndex de continguts GRI	Apartat èEstat d'informaci· no þnancera ð Taula de continguts de la Llei 11/2018, de 28 de desembre, i ²ndex de continguts GRIé IGC 2020
	102-56 Veriþcaci· externa	Apartat èInforme de veriþcaci· independenté IGC 2020
Temes materials		
Tema material: Ciberseguretat i conþdencialitat de dades		
GRI 103: Enfocament de gestió	103-1 Explicaci· del tema material i la seva cobertura	Apartat èGesti· de riscos ð Risc operacional i reputacional ð Tecnol¸gicé IGC 2020 Apartat èContext i perspectives 2021 ð Context social, tecnol¸gic i competitiué IGC 2020 Apartat èCiberseguretaté IGC 2020
	103-2 L'enfocament de gesti· i els seus components	Apartat èGesti· de riscos - Risc operacional i reputacional - Tecnol¸gicé IGC 2020 Apartat èContext competitiu i socialé IGC 2020 Apartat èCiberseguretaté IGC 2020
	103-3 Avaluaci· de l'enfocament de gesti·	Apartat èGesti· de riscos ð Risc operacional i reputacional ð Tecnol¸gicé IGC 2020 Apartat èContext i perspectives 2021 ð Context social, tecnol¸gic i competitiué IGC 2020 Apartat èCiberseguretaté IGC 2020
GRI 418: Privadesa del client		
GRI 418: Privadesa del client	418-1 Reclamacions fonamentades relatives a violacions de privacitat del client i p¯rdua de dades de client	Durant el 2020 no s'han concl¸s expedients d'import signiþcatiu relatius a aquesta mat¯ria ni s'han rebut sancions que suposin imports signiþcatius.

La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Taula de continguts de la Llei 11/2018, d'informació no financera i diversitat i GRI
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

GRI, Índex de continguts

Estàndard GRI	Contingut GRI	Apartat o subapartat de l'Índex de l'IGC 2020 / Referència / Resposta directa
Tema material: Solidesa del balan- i rendibilitat		
GRI 103: Enfocament de gestió	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	Apartat èGestió de risc ð Riscos del model de negocié IGC 2020 Apartat èAconseguir una rendibilitat atractiva mantenint la solidesa financeraé IGC 2020
	103-2 L'enfocament de gestió i els seus components	Apartat èGestió de risc ð Riscos del model de negocié IGC 2020 Apartat èAconseguir una rendibilitat atractiva mantenint la solidesa financeraé IGC 2020
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	Apartat èAconseguir una rendibilitat atractiva mantenint la solidesa financeraé IGC 2020
GRI 201: Acompliment econòmic		
GRI 201: Acompliment econòmic	201-1 Valor econòmic directe generat i distribuït	Apartat èCaixaBank el 2020 ð Indicadors fonamentals i impacte a la societaté IGC 2020 Apartat èTransparència fiscal ð Tributs que gestiona el Grup CaixaBank i importé IGC 2020
	201-2 Implicacions financeres i altres riscos i oportunitats derivades del canvi climàtic	Apartat èEstratègia mediambientalé IGC 2020
	201-3 Obligacions del pla de benefícis definits i altres plans de jubilació	Nota 23.1 CAC 2020
	201-4 Assistència financera rebuda del govern	Annex 6.F CAC 2020
GRI 203: Impactes econòmics indirectes		
GRI 203: Impactes econòmics indirectes	203-1 Inversions en infraestructures i serveis recolzats	Apartat èCaixaBank el 2020 ð Indicadors fonamentals i impacte a la societaté IGC 2020 Apartat èInclusió financeraé IGC 2020
	203-2 Impactes econòmics indirectes significatius	Apartat èCaixaBank el 2020 ð Indicadors fonamentals i impacte a la societaté IGC 2020 Apartat èInclusió financeraé IGC 2020 Apartat èEstratègia mediambiental ð Impulsar el negoci sostenibleé IGC 2020

CaixaBank

La Nostra Identitat
Línies Estrat¯giques
Estat d'informació No Financera
Taula de continguts de la Llei 11/2018, d'informació no þnancera i diversitat i GRI
Glossari i estructura del Grup
Informe de Veriþcaci· Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

GRI, ²ndex de continguts

Est¨ndard GRI	Contingut GRI	Apartat o subapartat de l'²ndex de l'IGC 2020 / Refer¯ncia / Resposta directa
GRI 204: Pr¨ctiques d'adquisici·		
GRI 204: Pr¨ctiques d'adquisici·	204-1 Proporció de despesa en proveïdors locals	Apartat èDi¨leg amb els Grups d'Inter¯s ð Proveïdors ð Compres corporativesé IGC 2020
Tema material: Visió a llarg termini i anticipació al canvi		
GRI 103: Enfocament de gestió	103-1 Explicaci· del tema material i la seva cobertura	Apartat èContext i perspectives 2021é IGC 2020
	103-2 L'enfocament de gesti· i els seus components	Apartat èContext i perspectivesé IGC 2020 Apartat èGesti· del riscé IGC 2020
	103-3 Avaluaci· de l'enfocament de gesti·	Apartat èContext i perspectives 2021é IGC 2020
Tema material: Conducta ²ntegra, responsable i sostenible		
GRI 103: Enfocament de gestió	103-1 Explicaci· del tema material i la seva cobertura	Apartat èGesti· del risc ð Risc operacional i reputacional ð Conducta i compliment / Reputacionalé IGC 2020 Apartat èêtica i integritaté IGC 2020
	103-2 L'enfocament de gesti· i els seus components	Apartat èêtica i integritaté IGC 2020
	103-3 Avaluaci· de l'enfocament de gesti·	Apartat èêtica i integritaté IGC 2020
GRI 205: Anticorrupci·		
GRI 205: Anticorrupci·	205-1 Operacions avaluades per a riscos relacionats amb la corrupci·	Apartat èGesti· del risc ð Risc operacional i reputacional ð Conducta i complimenté IGC 2020 Apartat èCanal de consultes i den¼nciesé IGC 2020
	205-2 Comunicaci· i formaci· sobre pol²tiques i procediments anticorrupci·	Apartat èêtica i integritat ð Mesures per fer efectiu el compliment de les pol²tiquesé IGC 2020
	205-3 Casos de corrupci· conþrmats i mesures adoptades	Apartat èCanal de consultes i den¼nciesé IGC 2020
GRI 206: Competència deslleial		
GRI 206: Competència deslleial	206-1 Accions jur²diques relacionades amb la compet¯ncia deslleial i les pr¨ctiques monopolistes i contra la lliure compet¯ncia	El 14 de febrer de 2019 es va imposar una sanci·, que no ®s ferma, publicada al web del regulador de compet¯ncia. En l'actualitat est¨ sent objecte de recurs contenci·s administratiu, sense perjudici d'haver fet l'abonament ²ntegre de la sanci·. Excepte aquest expedient, durant el 2020, no hi ha hagut altres procediments legals d'aquesta naturalesa amb rellev¨ncia.

La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Taula de continguts de la Llei 11/2018, d'informació no financera i diversitat i GRI
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

GRI, Índex de continguts

Estàndard GRI	Contingut GRI	Apartat o subapartat de l'Índex de l'IGC 2020 / Referència / Resposta directa
GRI 207: Impostos		
GRI 207: Impostos	207-1 Enfocament tributari	Apartat èTransparència þscalé IGC 2020
	207-2 Govern, control i gestió dels riscos tributaris	Apartat èTransparència þscalé IGC 2020
	207-3 Participació dels grups d'interès i gestió de les consultes relacionades amb la tributació	Apartat èTransparència þscalé IGC 2020
	207-4 Informe per país	Apartat èTransparència þscalé IGC 2020
GRI 412: Avaluació de drets humans		
GRI 412: Avaluació de drets humans	412-1 Operacions sotmeses a revisions o avaluacions d'impacte sobre els drets humans	Apartat èÈtica i integritat ð Deguda diligència i assessment en Drets Humansé IGC 2020
	412-2 Formació d'empleats en polítiques o procediments sobre drets humans	Apartat èÈtica i integritaté IGC 2020
	412-3 Acords i contractes d'inversió significatius amb clàusules sobre drets humans o sotmesos a l'avaluació de drets humans	Apartat èDiàleg amb els Grups d'Interès ð Proveïdorsé IGC 2020
GRI 415: Política pública		
GRI 415: Política pública	415-1 Contribucions a partits i/o representants polítics	Apartat èÈtica i integritaté IGC 2020 Apartat èContext i perspectives 2021 ð Context regulatorié IGC 2020
Tema material: Gestió activa dels riscos þnancers i no þnancers		
GRI 103: Enfocament de gestió	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	Apartat èGestió del riscé IGC 2020
	103-2 L'enfocament de gestió i els seus components	Apartat èGestió del riscé IGC 2020 Nota 3 CAC 2019
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	Apartat èGestió del riscé IGC 2020 Nota 3 CAC 2020

La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Taula de continguts de la Llei 11/2018, d'informació no financera i diversitat i GRI
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

GRI, Índex de continguts

Estàndard GRI	Contingut GRI	Apartat o subapartat de l'Índex de l'IGC 2020 / Referència / Resposta directa
Tema material: Compliment i adaptació al marc regulatori		
GRI 103: Enfocament de gestió	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	Apartat èGestió del risc ð Risc Operacional i Reputacional ð Legal/Regulatorié IGC 2020
	103-2 L'enfocament de gestió i els seus components	Apartat èGestió del risc ð Risc Operacional i Reputacional ð Legal/Regulatorié IGC 2020
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	Apartat èGestió del risc ð Risc Operacional i Reputacional ð Legal/Regulatorié IGC 2020
GRI 419: Compliment socioeconòmic		
GRI 419: Compliment socioeconòmic	419-1 Incompliment de les lleis i de les normatives en els àmbits social i econòmic	Nota 23.3 CAC. No hi ha hagut cap incompliment del qual es derivi una sanció que superi el llindar considerat significatiu per a la seva comunicació en el marc del GRI (>50 Mû).
Tema material: Assegurar l'efectivitat operacional i la continuïtat del negoci		
GRI 103: Enfocament de gestió	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	Apartat èGestió del risc ð Riscos operacionals i reputacionalsé IGC 2020
	103-2 L'enfocament de gestió i els seus components	Apartat èGestió del risc ð Riscos operacionals i reputacionalsé IGC 2020
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	Apartat èGestió del risc ð Riscos operacionals i reputacionalsé IGC 2020 Apartat èCOVID-19: resposta de CaixaBank a l'emergència i contribució a la recuperació é IGC 2020
Tema material: Difusió d'informació comprensible i transparent		
GRI 103: Enfocament de gestió	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	Apartat èComercialitzaci i comunicació responsablesé IGC 2019 Apartat èGestió del risc ð Risc operacional i reputacional ð Fiabilitat de la informació é IGC 2020
	103-2 L'enfocament de gestió i els seus components	Apartat èComercialitzaci i comunicació responsablesé IGC 2019 Apartat èGestió del risc ð Risc operacional i reputacional ð Fiabilitat de la informació é IGC 2020
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	Apartat èComercialitzaci i comunicació responsablesé IGC 2019 Apartat èGestió del risc ð Risc operacional i reputacional ð Fiabilitat de la informació é IGC 2020

La Nostra Identitat
Línies Estrat¯giques
Estat d'informació No Financera
Taula de continguts de la Llei 11/2018, d'informació no þnancera i diversitat i GRI
Glossari i estructura del Grup
Informe de Veriþcaci· Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

GRI, ²ndex de continguts

Est¨ndard GRI	Contingut GRI	Apartat o subapartat de l'²ndex de l'IGC 2020 / Refer¯ncia / Resposta directa
GRI 417: M¨rqueting i etiquetatge		
GRI 417: M¨rqueting i etiquetatge	417-1 Requeriments per a la informaci· i l'etiquetatge de productes i serveis	Apartat èComercialitzaci· i comunicaci· responsablesé IGC 2020 Apartat èGesti· del risc ð Risc operacional i reputacional ð Fiabilitat de la informaci·é IGC 2020
	417-2 Casos d'incompliment relacionats amb la informaci· i l'etiquetatge de productes i serveis	Durant el 2020 no hi ha hagut cap incompliment que hagi donat lloc a sancions signiþcatives fermes per aquest motiu, addicionals als aspectes que s'han descrit a l'estàndard 419-1.
	417-3 Casos d'incompliment relacionats amb comunicacions de m¨rqueting	Durant el 2020 no hi ha hagut cap incompliment que hagi donat lloc a sancions signiþcatives fermes per aquest motiu, addicionals als aspectes que s'han descrit a l'estàndard 419-1
Tema material: Bones pr¨ctiques de govern corporatiu		
GRI 103: Enfocament de gestió	103-1 Explicaci· del tema material i la seva cobertura	Apartat èMillors pr¨ctiques de Bon Governé IGC 2020
	103-2 L'enfocament de gesti· i els seus components	Apartat èMillors pr¨ctiques de Bon Governé IGC 2020
	103-3 Avaluaci· de l'enfocament de gesti·	Apartat èMillors pr¨ctiques de Bon Governé IGC 2020
Tema material: Comercialització responsable i adaptada a les necessitats dels clients		
GRI 103: Enfocament de gestió	103-1 Explicaci· del tema material i la seva cobertura	Apartat èComercialitzaci· i comunicaci· responsablesé IGC 2020
	103-2 L'enfocament de gesti· i els seus components	Apartat èComercialitzaci· i comunicaci· responsablesé IGC 2020
	103-3 Avaluaci· de l'enfocament de gesti·	Apartat èComercialitzaci· i comunicaci· responsablesé IGC 2020
Tema material: Servei pr¸xim i assessorament especialitzat		
GRI 103: Enfocament de gestió	103-1 Explicaci· del tema material i la seva cobertura	Apartat èModel de negocié IGC 2020 Apartat èExperi¯ncia del client i qualitaté IGC 2020 Apartat èInclusi· Financera ð Banca propera i accessibleé IGC 2020
	103-2 L'enfocament de gesti· i els seus components	Apartat èModel de negocié IGC 2020 Apartat èExperi¯ncia del client i qualitaté IGC 2020 Apartat èInclusi· Financera ð Banca propera i accessibleé IGC 2020
	103-3 Avaluaci· de l'enfocament de gesti·	Apartat èModel de negocié IGC 2020 Apartat èExperi¯ncia del client i qualitaté IGC 2020 Apartat èInclusi· Financera ð Banca propera i accessibleé IGC 2020

La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Taula de continguts de la Llei 11/2018, d'informació no financera i diversitat i GRI
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

GRI, Índex de continguts

Estàndard GRI	Contingut GRI	Apartat o subapartat de l'Índex de l'IGC 2020 / Referència / Resposta directa
Tema material: Seguretat: salut i benestar dels empleats		
GRI 103: Enfocament de gestió	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	Apartat èExperiència de l'empleaté IGC 2020 Apartat èCOVID-19: resposta de CaixaBank a l'emergència i contribució a la recuperació ð Responsabilitat amb les persones que conformen CaixaBanké IGC 2020
	103-2 L'enfocament de gestió i els seus components	Apartat èExperiència de l'empleaté IGC 2020 Apartat èCOVID-19: resposta de CaixaBank a l'emergència i contribució a la recuperació ð Responsabilitat amb les persones que conformen CaixaBanké IGC 2020
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	Apartat èExperiència de l'empleaté IGC 2020 Apartat èCOVID-19: resposta de CaixaBank a l'emergència i contribució a la recuperació ð Responsabilitat amb les persones que conformen CaixaBanké IGC 2020
GRI 403: Salut i seguretat a la feina		
GRI 403: Salut i seguretat a la feina	403-1 Enfocament de gestió del sistema de salut i seguretat	Apartat èExperiència de l'empleat ð Foment del benestar en un entorn saludable i sostenibleé IGC 2020
	403-2 Identificació i avaluació dels riscos i investigació d'incidents	Apartat èExperiència de l'empleat ð Foment del benestar en un entorn saludable i sostenibleé IGC 2020
	403-3 Serveis de salut laboral	Apartat èExperiència de l'empleat ð Foment del benestar en un entorn saludable i sostenibleé IGC 2020
	403-4 Participació, consulta i comunicació amb els treballadors sobre salut i seguretat a la feina	Apartat èExperiència de l'empleat ð Foment del benestar en un entorn saludable i sostenibleé IGC 2020
	403-5 Formació a treballadors en salut i seguretat laboral	Apartat èExperiència de l'empleat ð Foment del benestar en un entorn saludable i sostenibleé IGC 2020
	403-6 Promoció de la salut dels treballadors	Apartat èExperiència de l'empleat ð Foment del benestar en un entorn saludable i sostenibleé IGC 2020
	403-7 Prevenció i mitigació dels impactes sobre la salut i la seguretat a la feina directament relacionats amb les relacions laborals	Apartat èExperiència de l'empleat ð Foment del benestar en un entorn saludable i sostenibleé IGC 2020

La Nostra Identitat
Línies Estrat¯giques
Estat d'informació No Financera
Taula de continguts de la Llei 11/2018, d'informació no þnancera i diversitat i GRI
Glossari i estructura del Grup
Informe de Veriþcaci· Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

GRI, ²ndex de continguts

Est¨ndard GRI	Contingut GRI	Apartat o subapartat de l'²ndex de l'IGC 2020 / Refer¯ncia / Resposta directa
GRI 403: Salut i seguretat a la feina	403-8 Treballadors coberts per un sistema de salut i seguretat ocupacional	Apartat èExperi¯ncia de l'empleat ð Foment del benestar en un entorn saludable i sostenibleé IGC 2020
	403-9 Accidents relacionats amb la feina	Apartat èExperi¯ncia de l'empleat ð Foment del benestar en un entorn saludable i sostenible - Entorn laboral en xifresé IGC 2020
	403-10 Malalties relacionades amb la feina	Les activitats de CaixaBank no comporten el desenvolupament, per part dels treballadors, de cap de les malalties professionals catalogades.
Tema material: Gesti· del talent i desenvolupament professional		
GRI 103: Enfocament de gestió	103-1 Explicaci· del tema material i la seva cobertura	Apartat èDesenvolupament professional i compensaci·é IGC 2020
	103-2 L'enfocament de gesti· i els seus components	Apartat èDesenvolupament professional i compensaci·é IGC 2020
	103-3 Avaluaci· de l'enfocament de gesti·	Apartat èDesenvolupament professional i compensaci·é IGC 2020
GRI 401: Ocupaci·		
GRI 401: Ocupaci·	401-1 Noves contractacions d'empleats i rotació de personal	Apartat èDiversitat i igualtat d'oportunitats ð La diversitat de g¯nere en xifresé IGC 2020
	401-2 Beneþcis per als empleats a temps complet que no es donen als empleats a temps parcial o temporals	En termes generals, no hi ha difer¯ncies en el gaudi dels beneþcis socials amb motiu de la modalitat contractual de l'empleat, per b® que ®s cert que a alguns d'ells nom®s s'hi pot accedir si es compleixen certs requisits.
	401-3 Permís parental	Apartat èExperi¯ncia de l'empleat ð Pla d'Igualtaté IGC 2020
GRI 402: Relacions treballador-empresa		
GRI 402: Relacions treballador-empresa	402-1 Terminis d'avís mínims sobre canvis operacionals	En el curs de l'exercici 2020 s'han respectat els terminis que estableix la normativa laboral vigent per als diversos sup¸sits
GRI 404: Formació i ensenyament		
GRI 404: Formació i ensenyament	404-1 Mitjana d'hores de formació a l'any per empleat	Apartat èDesenvolupament professional i compensaci· ð Formaci· cont²nuaé IGC 2020
	404-2 Programes per millorar les aptituds dels empleats i programes d'ajuda a la transici·	Apartat èDesenvolupament professional i compensaci·é IGC 2020
	404-3 Percentatge d'empleats que reben avaluacions peri¸diques de l'acompliment i del desenvolupament professional	Apartat èDesenvolupament professional i compensaci·é IGC 2020

La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Taula de continguts de la Llei 11/2018, d'informació no financera i diversitat i GRI
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

GRI, Índex de continguts

Estàndard GRI	Contingut GRI	Apartat o subapartat de l'Índex de l'IGC 2020 / Referència / Resposta directa
Tema material: Desenvolupament tecnològic responsable i tractament ètic de la informació		
GRI 103: Enfocament de gestió	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	Apartat èGestió del risc ð Risc operacional i reputacional ð Conductaé IGC 2020 Apartat èContext i perspectives 2021 ð Context social, tecnològic i competitiué IGC 2020
	103-2 L'enfocament de gestió i els seus components	Apartat èGestió del risc ð Risc operacional i reputacional ð Conductaé IGC 2020 Apartat èContext i perspectives 2021 ð Context social, tecnològic i competitiué IGC 2020
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	Apartat èGestió del risc ð Risc operacional i reputacional ð Conductaé IGC 2020 Apartat èContext i perspectives 2021 ð Context social, tecnològic i competitiué IGC 2020
Tema material: Solucions per a clients amb dificultats econòmiques i Inversió amb impacte social i microfinances		
GRI 103: Enfocament de gestió	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	Apartat èInclusió financeraé IGC 2020
	103-2 L'enfocament de gestió i els seus components	Apartat èInclusió financeraé IGC 2020
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	Apartat èInclusió financeraé IGC 2020
Tema material: Diversitat: igualtat i conciliació		
GRI 103: Enfocament de gestió	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	Apartat èDiversitat i igualtat d'oportunitatsé IGC 2020
	103-2 L'enfocament de gestió i els seus components	Apartat èDiversitat i igualtat d'oportunitatsé IGC 2020
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	Apartat èDiversitat i igualtat d'oportunitatsé IGC 2020
GRI 405: Diversitat i igualtat d'oportunitats		
GRI 405: Diversitat i igualtat d'oportunitats	405-1 Diversitat en òrgans de govern i empleats	Apartat èGovern Corporatiu ð L'Administració ð Diversitat al Consell d'Administració é IGC 2020 Apartat èDiversitat i igualtat d'oportunitatsé IGC 2020
	405-2 Ràtio del salari base i de la remuneració de les dones enfront dels homes	Apartat èDiversitat i igualtat d'oportunitats ð La diversitat de gènere en xifresé IGC 2020

La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Taula de continguts de la Llei 11/2018, d'informació no financera i diversitat i GRI
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

GRI, Índex de continguts

Estàndard GRI	Contingut GRI	Apartat o subapartat de l'Índex de l'IGC 2020 / Referència / Resposta directa
Tema material: Col·laboració amb l'Obra Social Descentralitzada i promoció de les activitats de la Fundació Bancària la Caixa		
GRI 103: Enfocament de gestió	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	Apartat «Acció social i voluntariat» IGC 2020
	103-2 L'enfocament de gestió i els seus components	Apartat «Acció social i voluntariat» IGC 2020
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	Apartat «Acció social i voluntariat» IGC 2020
GRI 413: Comunitats locals		
GRI 103: Enfocament de gestió	413-1 Operacions amb participació de la comunitat local, avaluacions de l'impacte i programes de desenvolupament	Apartat «Inclusió financera» IGC 2020 Apartat «Acció social i voluntariat» IGC 2020
	413-2 Operacions amb impactes negatius significatius (reals o potencials) en les comunitats locals	Apartat «Inclusió financera» IGC 2020 Apartat «Acció social i voluntariat» IGC 2020
Tema material: Innovació tecnològica i desenvolupament responsable de nous productes i serveis / Desenvolupament de canals d'atenció digitals i remots		
GRI 103: Enfocament de gestió	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	Apartat «Context i perspectives 2021» Context social, tecnològic i competitiu IGC 2020 Apartat «Gestió del risc» Risc operacional i reputacional» Tecnològic IGC 2020 Apartat «Solucions a clients» Evolució constant de la xarxa de distribució omnicanal IGC 2020
	103-2 L'enfocament de gestió i els seus components	Apartat «Context i perspectives 2021» Context social, tecnològic i competitiu IGC 2020 Apartat «Gestió del risc» Risc operacional i reputacional» Tecnològic IGC 2020 Apartat «Solucions a clients» Evolució constant de la xarxa de distribució omnicanal IGC 2020
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	Apartat «Context i perspectives 2021» Context social, tecnològic i competitiu IGC 2020 Apartat «Gestió del risc» Risc operacional i reputacional» Tecnològic IGC 2020 Apartat «Solucions a clients» Evolució constant de la xarxa de distribució omnicanal IGC 2020

La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Taula de continguts de la Llei 11/2018, d'informació no financera i diversitat i GRI
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

GRI, Índex de continguts

Estàndard GRI	Contingut GRI	Apartat o subapartat de l'Índex de l'IGC 2020 / Referència / Resposta directa
Tema material: Gestió de riscos derivats del canvi climàtic i mediambientals		
GRI 103: Enfocament de gestió	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	Apartat èEstratègia mediambiental ð Gestionar els riscos mediambientals i derivats del canvi climàtic / Impulsar el negoci sostenibleé IGC 2020 Apartat èContext i perspectives 2021 ð Context social, tecnològic i competitiué IGC 2020
	103-2 L'enfocament de gestió i els seus components	Apartat èEstratègia mediambiental ð Gestionar els riscos mediambientals i derivats del canvi climàtic / Impulsar el negoci sostenibleé IGC 2020 Apartat èContext i perspectives 2021 ð Context social, tecnològic i competitiué IGC 2020
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	Apartat èEstratègia mediambiental ð Gestionar els riscos mediambientals i derivats del canvi climàtic / Impulsar el negoci sostenibleé IGC 2020 Apartat èContext i perspectives 2021 ð Context social, tecnològic i competitiué IGC 2020
GRI 307: Compliment ambiental		
GRI 307: Compliment ambiental	307-1 Incompliment de la legislació i normativa ambiental	Nota 42.1 CAC 2020

La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Taula de continguts de la Llei 11/2018, d'informació no financera i diversitat i GRI
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

UNEP FI, Principis de Banca Responsable de les Nacions Unides

El 22 de setembre de 2019, CaixaBank va ratificar la seva adhesió als Principis de banca responsable de les Nacions Unides, promoguts per UNEP FI, el Programa de les Nacions Unides per al Medi Ambient i el sector financer. La signatura i el compliment dels Principis estan alineats amb el compromís de ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat, línia estratègica establerta en el Pla estratègic de l'Entitat 2019-2021.

Els objectius dels Principis de banca responsable són:

- Establir un marc per a les finances sostenibles del S. XXI.
- Alinear la indústria bancària amb els Objectius de Desenvolupament Sostenible i l'Acord de París.
- Permetre als bancs demostrar i comunicar la seva contribució a la societat.
- Promoure la vinculació amb clients, l'establiment d'objectius concrets i la transparència a través d'informes públics.

Signar els Principis implica alinear l'estratègia i la gestió amb els Objectius de Desenvolupament Sostenible i l'Acord de París, establir objectius i informar anualment sobre el grau de progrés en el seu compliment. Tot seguit s'indica el grau d'aven- respecte al compliment dels Principis de banca responsable.



La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Taula de continguts de la Llei 11/2018, d'informació no financera i diversitat i GRI
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

UNEP FI, Principis de Banca Responsable de les Nacions Unides

Principis de banca responsable	Requisits d'informes i avaluació	Resum d'alt nivell de la resposta del banc	Referència(es) i enllaç(os) a les respostes i informació rellevant completes del banc
	1.1 *Descrigui* (alt nivell) el model de negoci del banc, inclosos els principals segments de clients als quals s'atén, els tipus de productes i serveis prestats, els principals sectors i tipus d'activitats i, si escau, les tecnologies financeres adaptades a les principals àrees territorials en què el banc opera o proporciona productes i serveis.	CaixaBank és un grup financer amb un model de banca universal socialment responsable amb visió a llarg termini, basat en la qualitat, la proximitat i l'especialització, que ofereix una proposta de valor de productes i serveis adaptada per a cada segment. El Grup opera principalment a Espanya i, a través del BPI, a Portugal. CaixaBank disposa d'un 30,9% de quota de penetració de clients particulars a Espanya. És líder en banca online, amb una quota de penetració del 34,4% entre clients digitals a Espanya. Així mateix, a través de MicroBank, el banc social del Grup, és referent en inclusió financera mitjançant microcrèdits i altres finances amb impacte social. L'activitat del negoci assegurador la desenvolupa a través de VidaCaixa, entitat líder en el sector assegurador a Espanya, i compta amb CaixaBank Asset Management, la societat gestora d'actius del Grup, amb una quota de mercat del 17,5% en fons d'inversió a Espanya.	Apartat «Model de negoci» Informe de Gestió Consolidat 2020 (IGC 2020)
1. ALINEACIÓ Alinearem la nostra estratègia comercial per ser coherents i contribuir a les necessitats de les persones i els objectius de la societat, com s'expressa als Objectius de Desenvolupament Sostenible, l'Acord de París i els marcs nacionals i regionals rellevants.	1.2 *Descrigui* com el banc ha alineat o planeja alinear la seva estratègia per ser coherent amb els objectius de la societat i contribuir-hi, tal com s'expressa als Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS), l'Acord de París i els marcs nacionals i regionals rellevants.	La missió de CaixaBank és contribuir al benestar financer dels seus clients i al progrés de la societat. De forma coherent, el seu Pla Estratègic 2019-2021 inclou com una de les seves cinc línies prioritàries el «ser referents en gestió responsable i compromesos amb la societat». Per avançar en aquesta línia, l'entitat compta amb un Pla de Responsabilitat Corporativa. En aquest marc, el banc treballa per contribuir a la consecució de tots els ODS, tant de manera directa, a través de la seva activitat i la de les seves filials (com MicroBank, el banc social dedicat a les microfinances i finances amb impacte social) com mitjançant aliances estratègiques amb entitats com la Fundació Bancària «la Caixa». En aquest sentit, CaixaBank para atenció especial en quatre ODS prioritaris (ODS 1, ODS 8, ODS 12 i ODS 17), que estan interrelacionats amb la resta d'objectius, amb mesures específiques per contribuir al compliment d'objectius en tots. Addicionalment, és signant del Collective Commitment to Climate Action i, com a tal, s'ha compromès a alinear la seva cartera amb els objectius dels Acords de París. En aquest sentit, l'Entitat compta amb un Full de ruta 2019-2021 per implantar l'Estratègia Mediambiental i que contribuirà a complir amb aquest compromís.	Apartat «Contribució de CaixaBank a l'Agenda 2030 - Objectius de Desenvolupament Sostenible» Informe Socioeconòmic i Contribució als ODS 2020 de CaixaBank (https://www.caixabank.com/es/sobre-nosotros/publicaciones.html) Apartat «Estratègia mediambiental» IGC 2020

La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Taula de continguts de la Llei 11/2018, d'informació no financera i diversitat i GRI
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

UNEP FI, Principis de Banca Responsable de les Nacions Unides

Principis de banca responsable	Requisits d'informes i avaluació	Resum d'alt nivell de la resposta del banc	Referència(es) i enllaç(os) a les respostes i informació rellevant completes del banc
2. IMPACTE I ESTABLIMENT D'OBJECTIUS Seguirem augmentant de forma contínua els nostres impactes positius a la vegada que reduïm els impactes negatius i gestionem els riscos per a les persones i el medi ambient que resulten de les nostres activitats, productes i serveis. Per fer-ho, establirem i publicarem objectius en què puguem tenir els impactes més significatius.	2.1 Anàlisi d'impacte *Demostri* que el banc ha identificat les àrees en què té els seus impactes positiu i negatiu més significatius (potencials) a través d'una anàlisi d'impacte que compleixi els elements següents: a) Abast: Les principals àrees de negoci del banc, els productes i serveis a les principals àrees territorials en què opera el banc descrits al punt 1.1 s'han considerat per a l'abast de l'anàlisi. b) Exposició: En identificar les seves àrees d'impacte més significatiu, el banc ha considerat on hi ha el seu negoci principal i les seves principals activitats en termes sectorials, tecnològics i geogràfics. c) Context i Rellevància: El banc ha tingut en compte els reptes i prioritats més rellevants relacionats amb el desenvolupament sostenible als països i regions on opera. d) Magnitud i intensitat i rellevància de l'impacte: En identificar les seves àrees d'impacte més significatives, el banc ha considerat la magnitud i intensitat i rellevància dels impactes socials, econòmics i ambientals (potencials) resultants de les activitats del banc i la provisió de productes i serveis. *Demostri* que, basant-se en aquesta anàlisi, el banc ha: > Identificat i divulgat les seves àrees d'impacte positiu i negatiu més significatives (potencials). > Identificat oportunitats estratègiques de negoci en relació amb l'augment d'impactes positius i la reducció d'impactes negatius.	CaixaBank ha identificat 5 àrees en què centrar les seves prioritats estratègiques en l'àmbit de la gestió responsable: integritat, transparència i diversitat; governan-a; medi ambient; inclusió financera i acció social. Aquestes prioritats, identificades a través d'un estudi de context, una anàlisi d'impactes segons l'activitat i presència geogràfica de l'entitat i un procés de debat intern, es recullen al Pla de Banca Socialment Responsable que va aprovar el Consell d'Administració. Així mateix, CaixaBank fa anualment una anàlisi de materialitat amb l'objectiu d'identificar les qüestions financeres, econòmiques, socials i mediambientals prioritàries per als seus grups d'interès i el seu negoci. Aquesta anàlisi, que parteix de múltiples fonts externes i internes, serveix per detectar noves prioritats o canvis en les prioritats existents com, per exemple, les derivades de la crisi sanitària i econòmica provocada per la COVID-19. El 2020 s'ha utilitzat una llista més extensa de temes rellevants amb l'objectiu d'obtenir una priorització més exhaustiva dels assumptes.	Apartat «Model de Negoci» IGC 2020 Apartat «Materialitat» 2020 Apartat «Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat» IGC 2020

Proporcioni la conclusió/declaració del banc si ha complert els requisits relacionats amb l'Anàlisi d'Impacte.

CaixaBank compta amb diversos mecanismes d'anàlisi de l'entorn, *engagement* amb grups d'interès (clients, inversors i accionistes, empleats, regulador, proveïdors, etc.) i eines de treball transversal intern que li permeten identificar i actualitzar les seves prioritats en matèria de sostenibilitat a partir dels potencials impactes positius i negatius en l'entorn. Més concretament, el desenvolupament del Pla de Banca Socialment Responsable, l'anàlisi de materialitat, la relació amb els grups d'interès i la participació en iniciatives globals i sectorials. Com a exemple, destaca la participació en el grup de treball impulsat per UNEPFI per al desplegament i aplicació de la *Impact Analysis tool*, una eina de mesurament d'impacte de l'activitat.

La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Taula de continguts de la Llei 11/2018, d'informació no financera i diversitat i GRI
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

UNEP FI, Principis de Banca Responsable de les Nacions Unides

Principis de banca responsable	Requisits d'informes i avaluació	Resum d'alt nivell de la resposta del banc	Referència(es) i enllaç(os) a les respostes i informació rellevant completes del banc
2. IMPACTE I ESTABLIMENT D'OBJECTIUS Seguirem augmentant de forma contínua els nostres impactes positius a la vegada que reduïm els impactes negatius i gestionem els riscos per a les persones i el medi ambient que resulten de les nostres activitats, productes i serveis. Per fer-ho, establirem i publicarem objectius en què puguem tenir els impactes més significatius.	2.2 Establiment d'objectius *Demostri* que el banc ha establert i publicat un mínim de dos objectius Específics, Mesurables (poden ser qualitatius o quantitatius), Assolibles, Rellevants i Temporals (SMART, per les seves sigles en anglès), que aborden almenys dues de les àrees d'impacte més significatives identificades, resultants de les activitats del banc i la provisió de productes i serveis. *Demostri* que aquests objectius estan vinculats i impulsen l'alineació i una major contribució als Objectius de Desenvolupament Sostenible corresponents, els objectius de l'Acord de París i altres marcs internacionals, nacionals o regionals rellevants. El banc hauria d'haver identificat una línia de partida (avaluada respecte a un any en particular) i haver establert objectius respecte a aquesta. *Demostri* que el banc ha analitzat i reconegut impactes negatius significatius (potencials) dels objectius establerts en altres dimensions dels ODS, respecte al canvi climàtic o objectius de la societat i que ha establert les accions pertinents per mitigar-los en la mesura del possible per maximitzar l'impacte positiu net dels objectius establerts.	CaixaBank té metes per a 2021 que es reflecteixen en el Pla Estratègic per al període 2019-2021, que afermen el seu compromís per ser un paradigma en banca socialment responsable i contribuir als ODS. **Objectius socials, d'inclusió i de governança per a 2021**: el banc disposa de programes i iniciatives específiques que li permeten avançar en la consecució dels objectius, com Wengage per impulsar la diversitat; MicroBank, un banc social especialitzat en microfinances, o el programa de voluntariat corporatiu. Entre els objectius destaquen: > 2.181 milions d'euros en volum de nous microcrèdits concedits (període 2019-2021) → ODS 1, 8 i 12 > Mantenir la inclusió de CaixaBank en l'índex DJSI > 43% de dones en càrrecs directius el 2021 → ODS 5 **Objectius relacionats amb finances sostenibles i canvi climàtic**: CaixaBank compta amb un Pla de Gestió Mediambiental i un Full de Ruta 2019-2021 per desplegar l'estratègia mediambiental, amb objectius com: > 34% de reducció de les emissions de CO_2 (2021 vs. 2015) → ODS 12 > 100% emissions compensades - ODS 12, 13 > 15% d'estalvi en el consum d'energia (2021 vs. 2015) → ODS 12 > Emissió de 1.500 M€ en bons socials, verds o sostenibles lligats als ODS (període 2019-2021) → ODS 8, 1, 12, 13, 15 > Publicació d'objectius d'alineament de la cartera creditícia del banc amb els objectius dels Acords de París en Q42022 → ODS 12, 13	Apartat «Potenciar una cultura centrada en les persones, àgil i col·laborativa» IGC 2020 Apartat «Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat» IGC 2020 Apartat «Oferir la millor experiència al client» IGC 2020

Proporcioni la conclusió/declaració del banc, si ha complert amb els requisits relacionats amb l'Establiment d'Objectius.

CaixaBank ha definit objectius de sostenibilitat al Pla Estratègic 2019-2021, el Pla de Banca Socialment Responsable i en els programes que se'n deriven. Aquests objectius es refereixen a les àrees de treball prioritari que defineix l'entitat, es monitoren per avaluar-ne el grau de compliment i es revisen periòdicament per garantir-ne la rellevància.

La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Taula de continguts de la Llei 11/2018, d'informació no financera i diversitat i GRI
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

UNEP FI, Principis de Banca Responsable de les Nacions Unides

Principis de banca responsable	Requisits d'informes i avaluació	Resum d'alt nivell de la resposta del banc	Referència(es) i enllaç(os) a les respostes i informació rellevant completes del banc
2. IMPACTE I ESTABLIMENT D'OBJECTIUS Seguirem augmentant de forma contínua els nostres impactes positius a la vegada que reduïm els impactes negatius i gestionem els riscos per a les persones i el medi ambient que resulten de les nostres activitats, productes i serveis. Per fer-ho, establirem i publicarem objectius en què puguem tenir els impactes més significatius.	2.3 Plans per a la Implementació i el Seguiment dels Objectius *Demostri* que el banc ha definit accions i fites per complir els objectius establerts. *Demostri* que el banc ha implementat els mitjans per mesurar i monitorar el seu progrés respecte als objectius establerts. Les definicions dels indicadors clau d'acompliment, qualsevol canvi en aquestes definicions i qualsevol modificació de les línies de partida han de ser transparents.	El seguiment i monitoratge dels programes i objectius establerts correspon als òrgans de govern i els comitès derivats que defineix el banc. Més concretament, al Comitè de Responsabilitat Corporativa i Reputació (CRCR) i el Comitè de Gestió del Risc Mediambiental, dos comitès de primer nivell que reporten al Comitè de Direcció i, en el primer cas, la Comissió de Nomenaments delegada del Consell d'Administració. Pel que fa als objectius socials, d'inclusió i governan-a: > MicroBank, el banc social dedicat a les microfinances i les finances amb impacte social, ha definit el seu propi pla estratègic i compta amb els seus propis òrgans de govern. > CaixaBank compta amb Wengage, un programa específic amb objectius i accions per impulsar la diversitat tant dins com fora de l'Entitat i els avenços del qual monitora el Comitè de Diversitat. > Els equips que coordinen els programes d'acció social i voluntariat compten amb plans d'*engagement* amb empleats i treballen per detectar les necessitats socials més urgents i les entitats amb què col·laborar per contribuir a donar una resposta. > La digitalització i la ciberseguretat s'inclouen entre les accions prioritàries per al banc, amb equips especialitzats. Pel que fa als objectius relacionats amb les finances sostenibles i el medi ambient, CaixaBank ha definit una Estratègia Mediambiental que s'impulsa a través d'equips especialitzats i dos grans plans d'acció: > Full de Ruta 2019-2021 per desplegar l'Estratègia Mediambiental. Aquest full de ruta cerca impulsar el negoci sostenible i avançar en la gestió dels riscos mediambientals i els derivats del canvi climàtic. > Pla de Gestió Mediambiental 2019-2021: reducció del consum d'energia i compensació de la petjada de carboni de l'Entitat. > Així mateix, tant VidaCaixa com CaixaBank Asset Management compten amb els seus propis plans estratègics per impulsar la inversió socialment responsable.	Apartat «Governan-a de la Responsabilitat Corporativa» IGC 2020 Apartat «Inclusió financera - MicroBank» IGC 2020 Apartat «Diversitat i igualtat d'oportunitats» IGC 2020 Apartat «Estratègia mediambiental» IGC 2020 Apartat «Ser referents en gestió responsable i compromisos amb la societat» IGC 2020

Proporcioni la conclusió/declaració del banc si ha complert els requisits relacionats amb els Plans per a la Implementació i el Seguiment dels Objectius.

CaixaBank compta amb procediments de monitoratge i supervisió del Pla de Banca Socialment Responsable, de manera que es garanteixi el seguiment periòdic de les accions i objectius establerts «que es fan públics a l'Informe de Gestió Consolidat i es verifiquen de forma externa i independent» i s'introdueixin mesures correctives en cas de desviació. Així mateix, equips transversals revisen els plans periòdicament per garantir-ne la vigència i rellevància. Finalment, l'entitat té un model de tres línies de defensa que permet anticipar, identificar i gestionar els riscos als quals s'enfronta, incloent-hi els d'ASG, i afavorir la creació de valor sostenible.

La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Taula de continguts de la Llei 11/2018, d'informació no financera i diversitat i GRI
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

UNEP FI, Principis de Banca Responsable de les Nacions Unides

Principis de banca responsable	Requisits d'informes i avaluació	Resum d'alt nivell de la resposta del banc	Referència(es) i enlla-(os) a les respostes i informació rellevant completes del banc
2. IMPACTE I ESTABLIMENT D'OBJECTIUS Seguirem augmentant de forma contínua els nostres impactes positius a la vegada que reduïm els impactes negatius i gestionem els riscos per a les persones i el medi ambient que resulten de les nostres activitats, productes i serveis. Per fer-ho, establirem i publicarem objectius en què puguem tenir els impactes més significatius.	2.4 Progrés de la Implementació d'Objectius Per a cada objectiu per separat: *Demostri* que el banc ha implementat les accions que havia definit prèviament per complir l'objectiu establert. O expliqui per què les accions no s'han pogut implementar o es van haver de canviar, i com el banc està adaptant el seu pla per complir l'objectiu establert. *Informi* sobre el progrés del banc durant els últims 12 mesos (pns a 18 mesos en el seu primer informe després de convertir-se en signatari) cap a la consecució de cadascun dels objectius establerts i l'impacte del seu progrés.	Progrés en aspectes socials, d'inclusió i governan-a (el 2020): > 900 milions d'euros en microcrèdits i altres finances amb impacte social a través de MicroBank. > Renovada la inclusió de CaixaBank en l'índex DJSI per novè any consecutiu. > 94% oficines accessibles i 100% caixers accessibles (CaixaBank Espanya). > 41,6% de dones en posicions directives (CaixaBank, SA) el 2020 i adhesió a la iniciativa Target Gender Equality, impulsada pel Pacte Mundial de les Nacions Unides. > 18.710 professionals certificats en formació obligatòria MIFID II. > Emissió de 1.000 milions d'euros en el bo social COVID-19 i publicació de l'Informe de l'Impacte de l'emissió inaugural de bo social lligat als ODS de 2019. > Més de 50 milions d'euros invertits en seguretat de la informació. > Obtenció de la certificació Bcorp per Imagin. D'altra banda, la crisi provocada per la pandèmia de COVID-19 va impulsar accions addicionals per donar suport a clients i societat com ara: > Més de 17.000 milions d'euros concedits en moratòries > Més de 13.000 milions d'euros de producció de crèdits amb garantia estatals en el marc de la COVID-19. > Emissió de 200.000 targetes socials. Pel que fa al medi ambient i les finances sostenibles: > Reducció del 23% en les emissions de CO_2 i compensació 100% emissions calculades. > Reducció 7,4% consum d'electricitat respecte al 2019. > Emissió d'un bo verd lligat als ODS 7 (energia neta) i ODS 9 (indústria, innovació i infraestructura) per 1.000 milions d'euros.	Apartat «Inclusió finances» IGC 2020 Apartat «COVID-19: resposta a l'emergència i contribució a la recuperació» IGC 2020 Apartat «Estratègia mediambiental» IGC 2020 Apartat «Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat» IGC 2020

La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Taula de continguts de la Llei 11/2018, d'informació no financera i diversitat i GRI
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

UNEP FI, Principis de Banca Responsable de les Nacions Unides

2. IMPACTE I ESTABLIMENT D'OBJECTIUS

Seguirem augmentant de forma contínua els nostres impactes positius a la vegada que reduïm els impactes negatius i gestionem els riscos per a les persones i el medi ambient que resulten de les nostres activitats, productes i serveis. Per fer-ho, establirem i publicarem objectius en què puguem tenir els impactes més significatius.

Principis de banca responsable	Requisits d'informes i avaluació	Resum d'alt nivell de la resposta del banc	Referència(es) i enlla-(os) a les respostes i informació rellevant completes del banc
	2.4 Progrés de la Implementació d'Objectius Per a cada objectiu per separat: *Demostri* que el banc ha implementat les accions que havia definit prèviament per complir l'objectiu establert. O expliqui per què les accions no s'han pogut implementar o es van haver de canviar, i com el banc està adaptant el seu pla per complir l'objectiu establert. *Informi* sobre el progrés del banc durant els últims 12 mesos (fins a 18 mesos en el seu primer informe després de convertir-se en signatari) cap a la consecució de cadascun dels objectius establerts i l'impacte del seu progrés.	> Participació en el finan-ament de 39 projectes d'energies renovables amb un import de 3.163 milions d'euros. > Signades 32 operacions de préstecs referenciats a variables de sostenibilitat per 2.997 milions d'euros. > Concessió de 788 préstecs per 54 milions d'euros vinculats a les línies d'ecofinan-ament. > Renovació categoria lideratge (A-) en CDP. > Adhesió al Collective Commitment to Climate Action promogut per UNEPFI i al Compromís pel Clima impulsat per CECA i AEB. > Adhesió a la Green Recovery Call to Action. > Primera anàlisi qualitativa del risc de transició climàtica en el curt, mitjà i llarg termini (2025, 2030 i 2040) a través de l'anàlisi per al sector de l'energia, diferenciant entre *oil & gas* i elèctriques. > 88,2% (+2,9 pp pel que fa al 2019) d'inversions que tenen en consideració criteris ASG de CaixaBank Asset Management. > Adhesió als Principis d'Assegurament Sostenible (PSI) de VidaCaixa. La pandèmia, d'altra banda, va suposar la replanificació d'algunes accions previstes per al 2020 com la implantació d'algunes mesures del Pla de mobilitat sostenible i d'*engagement* presencial amb empleats en els Serveis Corporatius (atesa la situació de teletreball).	Apartat «Inclusió financera» IGC 2020 Apartat «COVID-19: resposta a l'emergència i contribució a la recuperació» IGC 2020 Apartat «Estratègia mediambiental» IGC 2020

Proporcioni la conclusió/declaració del banc, si ha complert els requisits relacionats amb el Progrés en la Implementació d'Objectius.

Durant 2020, s'ha continuat avan-ant en el compliment dels objectius establerts al Pla Estratègic 2019-2021 i el Pla de Banca Socialment Responsable i s'han definit nous objectius per mitigar les conseqüències derivades de la pandèmia per COVID-19. Així mateix, s'ha iniciat un procés de revisió del Pla de Banca Socialment Responsable i els seus programes per assegurar-ne l'adequació al nou context socioeconòmic i organitzatiu de l'entitat.

La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Taula de continguts de la Llei 11/2018, d'informació no financera i diversitat i GRI
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

UNEP FI, Principis de Banca Responsable de les Nacions Unides

Principis de banca responsable	Requisits d'informes i avaluació	Resum d'alt nivell de la resposta del banc	Referència(es) i enlla-(os) a les respostes i informació rellevant completes del banc
3. CLIENTS Treballarem d'una forma responsable amb els nostres clients per fomentar pràctiques sostenibles i possibilitar activitats econòmiques que generin prosperitat tant per a les generacions actuals com les futures.	3.1 *Proporcioni una descripció general* de les polítiques i pràctiques que el banc té implementades o pretén implementar per promoure relacions responsables amb els seus clients. S'ha d'incloure informació d'alt nivell sobre els programes i accions implementats (o planificats), la seva magnitud i, quan sigui possible, els seus resultats.	L'entitat compta amb un Codi Ètic i de Principis d'Actuació i altres polítiques responsables per promoure l'actitud íntegra i responsable de tots els seus membres, incloent-hi, entre altres, la Política Anticorrupció, Política Corporativa de Sostenibilitat/Responsabilitat Social Corporativa, la Política Corporativa de Drets Humans, la Política de Gestió del Risc Mediambiental i la Política Corporativa de relació amb el sector de la Defensa. Aquestes polítiques són objecte de formació obligatòria i es revisen amb una periodicitat mínima bianual. El 2020, s'ha fet un procés de deguda diligència i *assessment* per avaluar el grau de compliment de la Política Corporativa de Drets Humans, abans d'actualitzar-la el 2021. D'altra banda, l'entitat compta amb un Comitè de Producte, encarregat d'analitzar qualsevol nou producte o servei que l'entitat dissenyi i/o comercialitzi, incloent-hi una perspectiva de responsabilitat corporativa i mediambiental. Aquest Comitè ha analitzat 246 productes i serveis durant 2020. A més, des de 2018, CaixaBank desenvolupa el Projecte de contractes transparent per simplificar el llenguatge dels documents contractuals i precontractuals de productes i serveis comercialitzats. De manera complementària, CaixaBank compta amb el Pla de Cultura financera amb iniciatives d'educació financera destinades a tota mena de públics. D'altra banda, ha creat nous equips especialitzats amb l'objectiu d'impulsar la transició a una economia més sostenible i inclusiva. Destaquen els equips de finances sostenibles en banca corporativa i d'empreses; l'equip de risc mediambiental i l'equip de proposta de valor social a Banca Privada.	Apartat «Comportament ètic i responsable» IGC 2020 Apartat «Model de negoci» IGC 2020 Apartat «Inversió socialment responsable» IGC 2020

La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Taula de continguts de la Llei 11/2018, d'informació no financera i diversitat i GRI
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

UNEP FI, Principis de Banca Responsable de les Nacions Unides

Principis de banca responsable	Requisits d'informes i avaluació	Resum d'alt nivell de la resposta del banc	Referència(es) i enllaç(os) a les respostes i informació rellevant completes del banc
3. CLIENTS Treballarem d'una forma responsable amb els nostres clients per fomentar pràctiques sostenibles i possibilitar activitats econòmiques que generin prosperitat tant per a les generacions actuals com les futures.	3.2 *Descrigui* com el banc pretén treballar amb els seus clients per fomentar pràctiques sostenibles i possibilitar activitats econòmiques sostenibles. S'ha d'incloure informació sobre les accions planificades o implementades, els productes i serveis desenvolupats i, quan sigui possible, els impactes assolits.	CaixaBank compta amb equips de finances sostenibles i equips especialitzats en alguns dels segments de negoci més sensibles des del punt de vista del risc climàtic i mediambiental, incloent-hi el sector immobiliari, projectes d'infraestructures i energia i agricultura. Aquests treballen amb els clients per identificar noves operacions de negoci sostenibles i per avançar en la transició cap a una economia baixa en carboni. En l'oferta de productes i serveis, destaquen els préstecs verds i préstecs lligats a índexs ASG o objectius de sostenibilitat; el finançament de projectes d'energies renovables i d'immobles energèticament eficients; la participació en el mercat de bons verds; les targetes de crèdit de plàstic reciclat o els fons d'inversió socialment responsables. D'altra banda, s'analitzen aquells clients i operacions amb potencials riscos ambientals, socials i/o reputacionals per assegurar que compleixen els criteris marcats per l'entitat. En aquest sentit, la Política de Gestió del Risc Mediambiental estableix criteris per a l'acceptació de nous clients i operacions creditícies basats en exclusions de certes activitats que puguin tenir un impacte mediambiental significatiu. Addicionalment, l'entitat també aplica els Principis de l'Equador en avaluar projectes. Així mateix, les polítiques d'inversió de VidaCaixa i CaixaBank Asset Management tenen en compte el diàleg i accions amb empreses en cartera i gestores per impulsar millores ASG en la seva gestió i divulgació.	Apartat «Model de negoci» IGC 2020 Apartat «Estratègia mediambiental» IGC 2020 Apartat «Oferir la millor experiència al client» IGC 2020 Apartat «Inversió socialment responsable» IGC 2020

La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Taula de continguts de la Llei 11/2018, d'informació no financera i diversitat i GRI
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

UNEP FI, Principis de Banca Responsable de les Nacions Unides

Principis de banca responsable	Requisits d'informes i avaluació	Resum d'alt nivell de la resposta del banc	Referència(es) i enlla-(os) a les respostes i informació rellevant completes del banc
4. GRUPS D'INTERÈS Consultarem, establirem relacions i ens associarem de manera proactiva i responsable amb els grups d'interès rellevants per assolir els objectius de la societat.	4.1 *Descrigui* els grups d'interès (grups o tipus de grups d'interès) que el banc ha consultat, amb qui ha establert relacions, col·laborat o associat per tal d'implementar aquests Principis i millorar els impactes del banc. S'ha d'incloure una descripció general d'alt nivell de com el banc ha identificat els grups d'interès rellevants, quins problemes s'han solucionat i quins resultats s'han assolit.	CaixaBank recull activament les expectatives dels grups d'interès principals recollits a l'informe de materialitat i identificats, també, a la construcció del Pla de Banca Socialment Responsable i el mapa de riscos reputacionals. Engagement i col·laboració amb el regulador, ***peers,*** ONG i altres entitats: > Participació en grups de treball de l'UNEP FI per avançar en mesurament d'impacte; implantació de la taxonomia sostenible als productes bancaris; inclusió financera i implantació de les recomanacions de la TFCD (focus en anàlisi d'escenaris de canvi climàtic). > Reunions regulars amb altres organitzacions, *think tanks* i iniciatives com el Grup Espanyol de Creixement Verd, Pacte Mundial, CECA, WSBI, NAB, Forética o Seres per compartir coneixement en matèria de sostenibilitat i avançar en la seva implantació. > Col·laboració amb la Fundació Banc·ria «la Caixa» i l'Observatori dels ODS per impulsar la implantació dels ODS entre les empreses espanyoles. > Adhesió al Manifest per la recuperació econòmica sostenible i a la iniciativa Green Recovery Call to Action. > Seguiment i participació en processos consultius d'iniciatives regulatòries en temes de finances sostenibles, fiscalitat, innovació i digitalització, protecció al consumidor i transparència, estabilitat financera i enfortiment del sector financer Engagement amb clients, inversors, empleats i la societat en general: > Participació en reunions en matèria d'ASG amb inversors institucionals per compartir les prioritats i conèixer les seves expectatives, així com amb els principals analistes de sostenibilitat. > Processos d'*engagement* en matèria ASG fets per VidaCaixa i CaixaBank Asset Management. > Reunions específiques per promoure i acompanyar els nostres clients perquè coneguin millor les finances sostenibles, així com per fer-ne difusió a través de les cèdules que promou CaixaBank. > Desplegament de l'escola de sostenibilitat per a empleats. > Participació en esdeveniments com a ponents per difondre la importància dels ODS i l'Acord de París.	Apartat «Ser referents en gestió responsable i compromisos amb la societat – Diàleg amb els Grups d'Interès» IGC 2020

La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Taula de continguts de la Llei 11/2018, d'informació no financera i diversitat i GRI
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

UNEP FI, Principis de Banca Responsable de les Nacions Unides

Principis de banca responsable	Requisits d'informes i avaluació	Resum d'alt nivell de la resposta del banc	Referència(es) i enlla-(os) a les respostes i informació rellevant completes del banc
5. GOVERNANÇA I CULTURA Implementarem el nostre compromís amb aquests Principis mitjan-ant una governan-a eficaç- i una cultura de banca responsable.	5.1 *Descrigui* les estructures, polítiques i procediments de governan-a rellevants que el banc té implementats o pretén implementar per gestionar impactes significatius positius i negatius (potencials) i donar suport a la implementació efectiva dels Principis.	A CaixaBank, la definició, seguiment i monitoratge del compliment dels Principis de Banca Responsable correspon als òrgans de govern i comitès derivats definits pel banc. Més concretament, al Comitè de Responsabilitat Corporativa i Reputació (CRCR) i el Comitè de Gestió dels Riscos Mediambientals, dos comitès de primer nivell que informen el Comitè de Direcció, la Comissió de Nomenaments i de Riscos, respectivament, i al Consell d'Administració. Addicionalment, hi ha altres comitès i òrgans amb responsabilitat sobre determinades matèries transversals i que cerquen incrementar els impactes positius i evitar, mitigar o reduir els impactes negatius de l'activitat. Entre aquests, destaquen el Comitè de Diversitat, el Comitè de Transparència i el Comitè de Producte. Així mateix, l'entitat té equips especialitzats en matèries com ara microfinances, finances sostenibles, acció social i voluntariat, inversió socialment responsable i gestió del risc ambiental i climàtic. També cal destacar les polítiques responsables en matèria d'integritat, social i ambiental que defineix l'entitat i que en regeixen l'activitat. Aquestes polítiques s'integren, al seu torn, al Pla de Banca Socialment Responsable, amb cinc grans línies d'actuació en matèria de responsabilitat corporativa.	Apartat «Governan-a de la Responsabilitat Corporativa» IGC 2020

La Nostra Identitat
Línies Estrat¯giques
Estat d'informació No Financera
Taula de continguts de la Llei 11/2018, d'informació no þnancera i diversitat i GRI
Glossari i estructura del Grup
Informe de Veriþcaci· Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

UNEP FI, Principis de Banca Responsable de les Nacions Unides

Principis de banca responsable	Requisits d'informes i avaluaci·	Resum d'alt nivell de la resposta del banc	Refer¯ncia(es) i enlla-(os) a les respostes i informació rellevant completes del banc
5. GOVERNAN¢A I CULTURA Implementarem el nostre comprom²s amb aquests Principis mitjan-ant una governan-a eþca- i una cultura de banca responsable.	5.2 *Descrigui* les iniciatives i mesures que el banc ha implementat o pret®n implementar per fomentar una cultura de banca responsable entre els seus empleats. S'ha d'incloure una descripci· general d'alt nivell de la creaci· de capacitat, la inclusi· en les estructures de remuneraci· i la gesti· de l'acompliment i la comunicaci· del lideratge, entre d'altres.	En mat¯ria de cultura i formaci·, CaixaBank t® un programa de cultura corporativa, Som CaixaBank, per enfortir els principis i valors corporatius, incloent-hi el comprom²s social i l'impuls d'accions amb impacte positiu a les persones i la societat; la proximitat; la responsabilitat i l'exig¯ncia, i l'honestedat i la transparència. Així mateix, cal destacar: > L'escola de Sostenibilitat, amb m¸duls formatius sobre temes com el canvi climàtic o la inversió socialment responsable. > M¸duls did¨ctics espec²þcs per assegurar que es compleixen les pol²tiques responsables. > Formaci· obligat¸ria en temes regulatoris lligada a la remuneraci· variable. > Canal de consultes i den½ncies relatiu al Codi ¯tic i principis d'actuaci·, la Pol²tica Anticorrupci· i altres pol²tiques responsables. Pel que fa a les pol²tiques de remuneraci·, CaixaBank estableix la Pol²tica de Remuneraci· dels seus consellers partint de pol²tiques generals de retribuci·, compromeses amb una posici· de mercat que li permetin atreure i retenir el talent necessari i fomentar comportaments que garanteixin la generaci· de valor a llarg termini i la sostenibilitat dels resultats en el temps. El component a llarg termini de la remuneraci· tamb® est¨ lligat a l'índex Global de Reputaci·	Apartat òInclusi· þnancera ð Cultura þnanceraó IGC 2020 Apartat òRemuneraci·ó IGC 2020
	5.3 Estructura de Governan-a per a la Implementaci· dels Principis *Demostri* que el banc compta amb una estructura de governan-a per a la implementaci· del PRB, incloent-hi: a) establiment d'objectius i accions per assolir els objectius þxats b) acci· correctiva en cas que no s'assoleixin objectius o þtes o es detectin impactes negatius inesperats.	La implementaci· d'aquests principis s'ha integrat com un dels eixos transversals del Pla de Banca Socialment Responsable, per la qual cosa compta amb la mateixa governan-a que la responsabilitat corporativa, descrita a l'apartat 2.3. Aix² mateix, l'establiment, implantaci· i revisi· dels plans de millora, objectius d'aven- i accions de remediaci· s'han integrat de manera transversal entre els equips i comit¯s existents a l'entitat.	Apartat òGovernan-a de la Responsabilitat Corporativaó IGC 2020

Proporcioni la conclusi·/declaraci· del banc, si ha complert els requisits relacionats amb l'Estructura de Governan-a per a la Implementaci· dels Principis.

El Grup segueix un model de govern deþnit amb l'objectiu d'assegurar la deþnici·, implementaci· i seguiment de pol²tiques, plans i objectius que contribueixin a desenvolupar la seva activitat de manera responsable i sostenible, ser referent en banca socialment responsable i afrontar els reptes de futur contribuint al progr®s de tota la societat.

La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Taula de continguts de la Llei 11/2018, d'informació no financera i diversitat i GRI
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

UNEP FI, Principis de Banca Responsable de les Nacions Unides

Principis de banca responsable	Requisits d'informes i avaluació	Resum d'alt nivell de la resposta del banc	Referència(es) i enllaç(os) a les respostes i informació rellevant completes del banc
6. TRANSPARÈNCIA I RESPONSABILITAT Revisarem periòdicament la nostra implementació individual i col·lectiva d'aquests Principis i serem transparents i responsables respecte als nostres impactes positius i negatius i la nostra contribució als objectius de la societat.	6.1 Progrés en la Implementació dels Principis de Banca Responsable *Demostri* que el banc ha progressat en la implementació dels sis Principis durant els últims 12 mesos (però a 18 mesos en el seu primer informe després de convertir-se en signatari), a més d'haver establert i implementat objectius com a mínim en dues àrees (vegeu punts 2.1 i 2.4). *Demostri* que el banc ha considerat les bones pràctiques internacionals i regionals existents i en procés de desplegament rellevants per a la implementació dels sis Principis de Banca Responsable. Sobre aquesta base, ha definit prioritats i objectius per alinear-se amb les bones pràctiques. *Demostri* que el banc ha implementat o està treballant per implementar canvis en les pràctiques existents per reflectir i alinear-se amb les bones pràctiques internacionals i regionals existents i en procés de desplegament i que ha progressat en la implementació d'aquests Principis.	La informació ASG de CaixaBank és a l'Informe de Gestió Consolidat del Grup, que també està alineat amb la directiva europea d'informació no financera, les directrius de reporting de GRI, SASB i TFCD. Aquest informe es presenta perquè la Junta General d'Accionistes l'aprovi i l'ha verificat un expert extern independent segons l'estàndard ISAE3000. L'informe també compleix com a Informe de Progrés relatiu al Pacte Mundial de les Nacions Unides. Així mateix, CaixaBank i les seves empreses filials fan públics altres informes anuals que responen a bones pràctiques reconegudes internacionalment. Destaquen, entre d'altres, els qüestionaris de CDP i PRI, l'informe sobre l'aplicació dels Principis de l'Equador i l'informe sobre els avenços respecte al Collective Commitment on Climate Action. Així mateix, l'entitat publica un estudi d'Impacte Socioeconòmic i de contribució als ODS, una declaració ambiental que segueix la certificació EMAS i el detall sobre la seva petjada de carboni. Aquest compromís amb la rendició de comptes externa així com les adhesions adoptades impulsen la millora contínua de les entitats del Grup. Així mateix, també incorpora bones pràctiques i recomanacions dels principals organismes reguladors, com la CNMV i el seu Codi de bon govern de les societats cotitzades o l'OCDE i els seus Principis Rectors sobre les empreses i els drets humans i els criteris de valoració establerts per les principals agències de rating sostenible.	Apartat «GRI» - IGC 2020 Apartat «Estratègia mediambiental» IGC 2020 Qüestionari CDP a l'Apartat «Gestió Mediambiental» - Web corporatiu https://www.caixabank.com/es/sostenibilidad/medioambiente/gestion-medioambiental.html Impacte Socioeconòmic i de contribució als ODS- https://www.caixabank.com/es/sobre-nosotros/publicaciones.html Apartat https://equator-principles.com/members-reporting/

Proporcioni la conclusió/declaració del banc, si ha complert els requisits relacionats amb el Progrés en la Implementació dels Principis de Banca Responsable.

CaixaBank aposta per la transparència i la màxima rendició de comptes davant els seus grups d'interès. Per fer-ho, fa públics els seus avenços a través d'informes verificats externament i alineats amb els principals estàndards en matèria d'informació no financera, tant regulatoris com voluntaris.

La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Taula de continguts de la Llei 11/2018, d'informació no financera i diversitat i GRI
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

TCFD

La *Financial Stability Board* (FSB) va encarregar al TCFD (*Task Force on Climate-related Financial Disclosures*) un marc de report que ajudés el mercat a avaluar l'acompliment de les empreses respecte al canvi climàtic i que contribuís a la presa de decisions dels *stakeholders*. La iniciativa recomana que la divulgació de la informació financera relacionada amb el canvi climàtic abordi quatre categories principals.

A l'apartat de l'Estratègia mediambiental de l'Informe de Gestió Consolidat de 2020 es reflecteix l'estratègia i el posicionament de CaixaBank en aquesta matèria.

A la taula següent es recull el resum d'aven-os de la iniciativa a 31 de desembre de 2020.

Recomanació TCFD	Resum resposta
1. GOVERNANÇA Informar la governan-a de les organitzacions pel que fa als riscos i les oportunitats relacionats amb el clima	> El Consell d'Administració de CaixaBank és el màxim responsable de la Política de Gestió del Risc Mediambiental d'aplicació a CaixaBank, S.A., que va aprovar, el febrer de 2019, el mateix Consell d'Administració. > La supervisió de totes les iniciatives de gestió del risc mediambiental recau en el Comitè de Gestió del Risc Mediambiental, que depèn del Comitè de Direcció. > La Direcció Corporativa de Gestió del Risc Mediambiental (DGRMA), que depèn de la Direcció General del Risc, és la unitat responsable de la gestió del risc mediambiental i climàtic. > El Conseller Delegat, el Director General de Riscos i el Director Corporatiu de Gestió del Risc Mediambiental tenen objectius vinculats a la gestió dels riscos climàtics i mediambientals.
2. ESTRATÈGIA Informar sobre els impactes actuals i potencials dels riscos i les oportunitats climàtics en el negoci, estratègia i planificació financera de l'organització on aquesta informació és material	> Alineada amb el Pla Estratègic, i com a part de l'Estratègia Mediambiental de l'Entitat, el 2019 CaixaBank va establir un Full de Ruta 2019-2021 per gestionar el risc mediambiental centrat en 6 línies d'actuació: oportunitats de negoci, definició i desplegament de la governan-a, política de gestió del risc mediambiental, taxonomia, mètriques de riscos i reporting extern. > S'ha dut a terme un pilot d'anàlisi d'escenaris de risc de transició derivat del canvi climàtic per al sector d'Energia. > S'han elaborat heatmaps de risc de transició per als sectors d'Energia, Transports i Construcció i avaluar els riscos als quals estan exposats aquests sectors a curt, mitjà i llarg termini en diverses geografies en l'escenari de 2 ºC. > S'ha emès el Bo Verd inaugural dins del Marc d'emissió de bons lligats als ODS.
3. GESTIÓ DELS RISCOS Reportar com l'organització identifica, avalua i gestiona els riscos relacionats amb el clima	> A la Política de Gestió del Risc Mediambiental s'estableixen exclusions generals i sectorials referides a les activitats amb un impacte mediambiental potencialment rellevant, i s'hi estableixen els requisits sota els quals CaixaBank no assumeix risc de crèdit. > S'ha integrat operativament l'avaluació del risc mediambiental en el procés d'admissió de clients corporatius mitjan-ant un qüestionari. > El 2007, CaixaBank es va adherir als Principis de l'Equador, a través dels quals s'estableix una sèrie de processos addicionals amb relació a l'avaluació dels riscos d'ASG de determinats serveis. > El risc climàtic s'ha incorporat al Catàleg Corporatiu de Riscos. > S'han definit internament les activitats mediambientalment sostenibles i s'està desplegant la Taxonomia de la Unió Europea.
4. MÈTRIQUES I OBJECTIUS Informar de les mètriques i objectius utilitzats per avaluar i gestionar riscos i oportunitats rellevants relacionats amb el clima	> Exposició en cartera mediambientalment sostenible. > Operacions finan-ades sota el marc dels Principis de l'Equador. > Opinions emeses sobre el risc mediambiental d'operacions creditícies. > Mètrica d'exposició de la cartera a sectors intensius en carboni. > En el marc del *Collective Commitment to Climate Action*, s'ha adquirit el compromís de fixar objectius d'alineament a l'Acord de París. > Petjada de carboni de CaixaBank S.A.

La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de verificació independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020



04 Glossari i estructura del Grup

La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Glossari i estructura del Grup

Informació no financera

Tot seguit es presenten les definicions dels indicadors i altres termes relacionats amb la informació no financera que es presenten en l'Informe de gestió consolidat.

Quotes de mercat (%) - a desembre de 2019, si no s'indica un altre període especificament

Espanya

> Quota de mercat en crèdit a empreses: dades d'elaboració pròpia a partir de dades oficials (Banc d'Espanya). Es tracta del crèdit a societats no financeres residents.

> Quota de penetració de clients particulars a Espanya: percentatge del mercat que l'entitat domina en termes de clients. Es considera l'univers com les persones de més de divuit anys bancaritzades i residents en poblacions de més de dos mil habitants. Font: FRS Inmark.

> Quota de penetració digital: mitjana dotze mesos de clients digitals sobre el total de clients. Font: ComScore

> Quota Trade: quota de mercat en trade (remeses, crèdits documentaris i avals). Font: Swift ð TraQc Watch.

> Quota de mercat en facturació de TPV: dades d'elaboració pròpia a partir de dades oficials (Banc d'Espanya).

Portugal

> Quota de mercat en crèdit al consum: contractació acumulada de l'any d'acord amb la instrucció núm. 14/2013 del Banco de Portugal. Font: Banco de Portugal/Portal Cliente Banc§rio.

> Quota de mercat en dipòsits: dipòsits a la vista i dipòsits a termini. Font: dades d'elaboració pròpia a partir de dades oficials (Banco de Portugal - Estatísticas Monet§rias e Financeiras).

> Quota de mercat en fons d'inversió: font: APFIPP (Associa-«o Portuguesa de Fundos de Investimento Pens»es e Patrim·nio) - Fundos de Investimento Mobili§rios.

> Quota de mercat en crèdit hipotecari: total de crèdit hipotecari residents, incloent-hi el crèdit titulitzat (mercat estimat). dades d'elaboració pròpia a partir de dades oficials (Banco de Portugal - Estatísticas Monet§rias e Financeiras).

> Quota de mercat en nòmines domiciliades: nombre de nòmines domiciliades corregides pel factor de correcció del 95% per indisponibilitat en el mercat portugués. Es considera que el 95% dels treballadors per compte d'altri tenen domiciliació de nòmina. Font INE (Instituto Nacional de Estatistica).

> Quota de mercat en assegurances: dades d'elaboració pròpia a partir de dades oficials. Font: APS (Associa-«o Portuguesa de Seguradores).

Generals

> Aportació al Producte Interior Brut (%): l'aportació total (directa i indirecta) de CaixaBank al PIB es mesura com el valor afegit brut (VAB) sobre el PIB. El VAB dels negocis del Grup a Espanya i Portugal es calcula com el marge brut (excloent-ne els guanys/pèrdues per actius i passius financers i d'altres) menys les despeses generals. El VAB per als negocis (exclòs el de participacions) es multiplica pel multiplicador fiscal a l'efecte d'incloure-hi l'aportació indirecta. Font: CaixaBank Research.

> Cartera intensiva en carboni: quocient entre exposició creditícia, renda fixa i renda variable intensiva en carboni sobre el total d'instruments financers de Grup CaixaBank. Algunes de les exposicions poden contenir un mix de generació d'energia que inclogui energies renovables.

> Ciutadans que disposen d'una oficina al seu municipi: població total a Espanya en municipis on CaixaBank té una oficina Retail o una finestreta dependent.

> Clients digitals: clients particulars d'entre 20 i 74 anys operatius dins els últims dotze mesos. En percentatge del total de clients i en valor absolut. Xarxa Espanya.

> Client: qualsevol persona física o jurídica amb posició global igual o superior a 5 û a l'Entitat que hagi fet com a mínim dos moviments no automàtics dins els últims dos mesos.

> Consum d'energia elèctrica: calculat per a la xarxa d'oficines i centres corporatius de Caixabank, S.A. en MWh. La dada de consum per empleat es calcula sobre la plantilla mitjana de l'exercici.

> Consum de paper: calculat per a la xarxa d'oficines i centres corporatius de Caixabank, S.A., en tones. La dada de consum per empleat es calcula sobre la plantilla mitjana de l'exercici.

> Consum d'aigua: estimació basada en una mostra d'edificis corporatius i d'oficines de la xarxa corporativa de la xarxa de Caixabank, S.A.

> Free Float (%): nombre d'accions disponibles per al públic, calculat com el nombre d'accions emeses menys les accions en mans de l'autocartera, els Consellers i els accionistes amb representació en el Consell d'Administració.

> Inversió (context model de negoci): saldo de crèdits gestionats, excloent-ne inversions a comissió, actius adjudicats i efectiu.

> Inversió en desenvolupament i tecnologia: import total invertit en conceptes identificats com a tecnologia i informàtica, tenint en compte tant la despesa corrent com els elements activables. S'hi inclouen, entre d'altres, el manteniment de la infraestructura i el software, els projectes de desenvolupament (canals digitals, ciberseguretat, desenvolupament de negoci, regulatoris), les telecomunicacions, l'adquisició d'equips i software, les llicències i els drets d'ús.

> Microcrèdits: préstecs de fins a vint-i-cinc mil euros sense garantia real i adreçats a persones que, per les seves condicions econòmiques i socials, poden tenir dificultats d'accés al finançament bancari tradicional. La seva finalitat és fomentar l'activitat productiva, la creació de llocs de treball i el desenvolupament personal i familiar. Altres finances amb impacte social: préstecs que contribueixen a generar un impacte social positiu i mesurable en la societat, adreçats a sectors relacionats amb l'emprenedoria i la innovació, l'economia social, l'educació i la salut. La seva finalitat és contribuir a maximitzar l'impacte social en aquests sectors.

> Negocis creats amb el suport dels microcrèdits: es considera inici de negoci quan la sol·licitud del microcrèdit es fa entre sis mesos abans i un màxim de dos anys després de l'inici de l'activitat.

> Nombre de llocs de treball creats gràcies a la contribució de microcrèdits: partint d'una enquesta que ha elaborat STIGA a emprenedors que han sol·licitat un microcrèdit a MicroBank per obrir o consolidar un negoci durant l'any 2020.

> Nombre de llocs de treball generats a través de l'efecte multiplicador de compres a proveïdors: indicador estimat a partir del VAB de CaixaBank, el PIB espanyol i portuguès, el percentatge d'ocupació i la productivitat per treballador ocupació segons Comptabilitat Nacional, i en funció de taules input-output de l'Institut Nacional d'Estadística (INE) dels dos països amb dades del quart trimestre. Font: CaixaBank Research.

> Oficines: nombre total de centres. Inclou les oficines retail i resta de segments especialitzats. No inclou les finestretes (centres d'atenció al públic desplaçats sense director que depenen d'una altra oficina principal). Tampoc no s'hi inclouen les sucursals i les oficines de representació a l'estranger ni els centres virtuals/digitals.

> Oficina accessible: una oficina es considera accessible quan les seves característiques permeten que totes les persones, independentment de les seves capacitats, puguin accedir al centre, circular-hi i orientar-s'hi; identificar, entendre i fer ús dels serveis i els equipaments disponibles, i comunicar-se amb el personal d'atenció. Tot això, complint la normativa vigent.

> Proveïdors de gestió: professional o empresa que estableix una relació comercial amb CaixaBank, regulada mitjançant un contracte, per proveir o subministrar tot el que calgui per a una finalitat relacionada amb l'activitat del banc. En relació amb la gestió, s'informa sobre els proveïdors amb un import anual superior als trenta mil euros. Se n'exclouen els creditors la posada en competència dels quals no aporta valor a la companyia o no és possible. En aquest concepte hi estarien inclosos ajuntaments, associacions, comunitats de propietaris, notaris, etc. Es facilita per a àrees incloses en el model de compres corporatives.

> Recursos i valors gestionats (context model negoci): saldo de recursos gestionats de balanç i fora de balanç.

Experiència client i qualitat

> Clients compromesos: sobre el total de clients enquestats, percentatge que valora de manera simultània l'experiència, la fidelitat i la recomanació amb valoracions de 9 o 10. Es calcula per a clients a Espanya.

> Índex d'experiència (IEX): mesura l'experiència global del client de CaixaBank en una escala de 0 a 100. Es tracta d'un índex sintètic dels índexs d'experiència dels vuit negocis principals de CaixaBank: Particulars, Premier, Privada, Negocis, BusinessBank, Empreses, Institucions i Corporativa. ponderats segons l'aportació al Marge Ordinari del banc per part de cadascun d'aquests negocis, que s'obté mensualment.

> Net Promoter Score (NPS): mesura la recomanació del client en una escala de 0 a 10. L'índex és el resultat de la diferència entre el percentatge de clients promotors (valoracions 9-10) i clients detractors (valoracions 0-6). S'ofereix per al segment retail de clients CaixaBank Espanya, així com per a moments puntuals d'experiència.

La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Recursos humans

> **Accidents de treball (nombre)**: nombre total d'accidents amb baixa i sense baixa laboral que hi ha hagut a l'empresa durant tot l'exercici.

> **Accident greu**: aquelles lesions que presenten un risc d'ocasionar la mort o puguin ocasionar unes seqüeles que suposin una incapacitat permanent per a la seva professió habitual (I.P. Parcial o I.P. Total)

> **Bretxa salarial (%)**: quocient del coeficient que calcula l'impacte del gènere sobre el salari (determinat a través d'un model de regressió lineal múltiple del salari, calculat com la suma de la retribució fixa i variable, sobre el gènere i altres factors rellevants (edat, antiguitat, antiguitat en la funció, funció i nivell professional) i el salari mitjà de l'empresa. S'han exclòs de la mostra aquelles funcions (grups homogenis) de menys de cinquanta observacions (persones) a CaixaBank, S.A. perquè no hi ha prou mostra per inferir-ne conclusions sòlides, estadísticament parlant, per bé que aquest aspecte no s'ha traslladat a les finals per la pèrdua de poder predictiu del model.

> **Treballadors amb discapacitat (nombre)**: empleats que treballen a l'Entitat i que tenen un grau reconegut de discapacitat del 33% o superior.

> **Hores d'absentisme gestionable**: total d'hores d'absentisme gestionable (malaltia i accident).

> **Hores de formació per empleat**: total d'hores de formació de tota la plantilla durant l'any dividit per la plantilla mitjana.

> **Inversió en formació per empleat (€)**: total d'hores de formació de tota la plantilla durant l'any dividit per la plantilla mitjana.

> **Índex d'absentisme gestionable (%)**: total d'hores d'absentisme gestionable (malaltia i accident) sobre el total d'hores laborables.

> **Índex de freqüència d'accidents**: quocient entre el nombre d'accidents amb baixa i el nombre de total d'hores treballades, multiplicat per 10 i elevat a 6. L'índex es calcula sense incloure-hi els accidents in itinere, ja que s'han produït fora de l'horari laboral, i es computen totes les hores reals de treball, descomptant qualsevol absència a la feina per permisos, vacances i baixes per malaltia o accident.

> **Dones en posicions directives (%)**: percentatge de dones en llocs de subdirecció d'oficina A o B, o superior, sobre el total de plantilla en posicions directives. Dada que ha calculat CaixaBank, S.A.

> **Noves incorporacions**: total acumulat de les noves contractacions fetes durant l'exercici (encara que ja no siguin a l'empresa).

> **Nombre de professionals certificats**: nombre d'empleats aprovats en el curs d'informació en assessorament financer (CIAF). A més, per a aquest còmput de certificació són convalidables la resta de cursos que certifica la CNMV per a aquesta finalitat.

> **Professionals certificats**: quocient entre el nombre d'empleats certificats i el total d'empleats que formen part del col·lectiu considerat clau en Banca Premier i Banca Privada.

> **Remuneracions mitjanes**: remuneració total mitjana (fix anualitzat més variable pagat durant l'any), segmentant si escau segons requeriments.

> **Remuneració mitjana dels consellers**: remuneració mitjana del Consell d'Administració, incloent-hi retribució variable, dietes, indemnitzacions, previsió d'estalvi a llarg termini i altres percepcions.

> **Rotació no desitjada**: quocient entre el total de baixes amb motiu d'acomiadament dividit per la plantilla mitjana de l'exercici multiplicada per 100.

> **Total empleats**: perímetre de plantilla activa o estructural al tancament de l'exercici. No es tenen en compte els absentismes ni tampoc els jubilats parcials, el personal no computable, el personal en centres pendents de destí, els becaris i ETT.



La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020



Informació financera

Addicionalment a la informació financera, elaborada d'acord amb les Normes internacionals d'informació financera (NIIF), aquest document inclou determinades mesures alternatives del rendiment (MAR), segons la definició de les Directrius sobre mesures alternatives del rendiment publicades per l'European Securities and Markets Authority el 30 de juny del 2015 (ESMA/2015/1057, Directrius ESMA). CaixaBank utilitza certes MAR, que no s'han auditat, amb l'objectiu que contribueixin a comprendre millor l'evolució financera del Grup. Aquestes mesures s'han de considerar com a informació addicional, i en cap cas no substitueixen la informació financera elaborada d'acord amb les NIIF. Així mateix, la forma en què el Grup defineix i calcula aquestes mesures pot diferir d'altres mesures similars calculades per altres companyies i, per tant, podrien no ser comparables.

Les directrius ESMA defineixen les MAR com una mesura financera del rendiment financer passat o futur, de la situació financera o dels fluxos d'efectiu, excepte una mesura financera definida o detallada en el marc de la informació financera aplicable.

Seguint les recomanacions de les directrius esmentades, tot seguit adjuntem el detall de les MAR emprades i la conciliació de certs indicadors de gestió amb els indicadors presentats en els estats financers consolidats NIIF: Les xifres es presenten en milions d'euros, excepte si s'indica el contrari.

Mesures Alternatives de Rendiment del Grup

Rendibilitat i eficiència

a) Diferencial de la clientela

Explicació: diferència entre:

- Tipus mitjà del rendiment de la cartera de crèdits (que s'obté com el quocient entre els ingressos del trimestre anualitzats de la cartera de crèdit i el saldo mitjà de la cartera de crèdit net del període estanc, trimestral).

- Tipus mitjà dels recursos de l'activitat detallista (que s'obté com el quocient entre els costos del trimestre anualitzats dels recursos de l'activitat detallista i el seu saldo mitjà del període estanc, trimestral, excloent-ne els passius subordinats).

Nota: els saldos mitjans es calculen com la mitjana dels saldos puntuals al tancament de cada mes del període analitzat.

Rellevància del seu ús: permet el seguiment del diferencial entre ingressos i despeses per interessos de clients.

		2019	2020
Numerador	Ingressos del trimestre anualitzats cartera de crèdit	4.745	4.352
Denominador	Saldo mitjà de la cartera crèdit net	214.376	229.195
(a)	Tipus mitjà rendiment cartera creditícia (%)	2,21	1,90
Numerador	Costos del trimestre anualitzats recursos minoristes en balan-	44	16
Denominador	Saldo mitjà recursos minoristes en balan-	217.239	240.052
(b)	Tipus mitjà cost dipòsits minoristes en balan- (%)	0,02	0,01
Diferencial de la clientela (%) (a - b)		2,19	1,89

La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

b) Diferencial de balan-

Explicació: diferència entre:

> Tipus mitj¨ del rendiment dels actius (que s'obté com el quocient entre els ingressos per interessos durant el trimestre anualitzats i els actius totals mitjans del període estanc, trimestral).

> Tipus mitj¨ del cost dels recursos (que s'obté com el quocient entre les despeses per interessos del trimestre anualitzades i els recursos totals mitjans del període estanc, trimestral).

Nota: els saldos mitjans es calculen com la mitjana dels saldos puntuals al tancament de cada mes del període analitzat.

Rellev¨ncia del seu ús: permet el seguiment del diferencial entre els ingressos i les despeses per interessos que generen dels actius i passius del balan- del Grup.

		2019	2020
Numerador	Ingressos financers del trimestre anualitzats	7.038	6.863
Denominador	Actius totals mitjans del període trimestral	407.407	456.953
(a)	Tipus mitj¨ rendiment dels actius (%)	1,73	1,50
Numerador	Despeses financeres del trimestre anualitzades	2.154	1.878
Denominador	Recursos totals mitjans del període trimestral	407.407	456.953
(b)	Tipus mitj¨ cost dels recursos (%)	0,53	0,41
Diferencial de balan- (%) (a - b)		1,20	1,09

c) ROE

Explicació: Quocient entre el resultat atribuït al Grup (ajustat per l'import del cupó de l'*Additional Tier 1* registrat en fons propis) i els fons propis més ajustos de valoració mitjans dels últims dotze mesos.

Nota: els saldos mitjans es calculen com la mitjana dels saldos puntuals al tancament de cada mes del període analitzat.

Rellev¨ncia del seu ús: permet el seguiment de la rendibilitat obtinguda sobre els fons propis.

		2019	2020
(a)	Resultat atribuït al Grup 12M	1.705	1.381
(b)	Cupó Additional Tier 1	(133)	(143)
Numerador	Resultat atribuït al Grup ajustat 12M (a+b)	1.572	1.238
(c)	Fons propis mitjans 12M	25.575	26.406
(d)	Ajustos de valoració mitjans 12M	(843)	(1.647)
Denominador	Fons propis + ajustos de valoració mitjans 12M (c + d)	24.732	24.759
ROE (%)		6,4%	5.0%
ROE (%) excloent-ne l'Acord Laboral		9,0%	-



La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

d) ROTE

Explicació: quocient entre:

> Resultat atribuït al Grup (ajustat per l'import del cupó de l'*Additional Tier 1* registrat a fons propis).

> Fons propis més ajustos de valoració mitjans 12 mesos deduint els actius intangibles amb criteris de gestió (que s'obté de l'epígraf «Actius intangibles del balanç públic» més els actius intangibles i fons de comerç associats a les participades nets del seu fons de deteriorament, registrats en l'epígraf «Inversions en negocis conjunts i associades del balanç públic»).

Nota: els saldos mitjans es calculen com la mitjana dels saldos puntuals al tancament de cada mes del període analitzat.

Rellevància del seu ús: indicador utilitzat per mesurar la rendibilitat sobre el patrimoni tangible.

		2019	2020
(a)	Resultat atribuït al Grup 12M	1.705	1.381
(b)	Cupó additional Tier 1	(133)	(143)
Numerador	Resultat atribuït al Grup ajustat 12M (a+b)	1.572	1.238
(c)	Fons propis mitjans 12M	25.575	26.406
(d)	Ajustos de valoració mitjans 12M	(843)	(1.647)
(e)	Actius intangibles mitjans 12M	(4.248)	(4.295)
Denominador	FP + ajustos de valoració mitjans excloent-ne els actius intangibles 12M (c + d + e)	20.484	20.463
ROTE (%)		7,7%	6,1%
ROTE (%) excloent-ne l'Acord Laboral		10,8%	-

e) ROA

Explicació: quocient entre el resultat net (ajustat per l'import del cupó de l'*Additional Tier 1* registrat a fons propis) i els actius totals mitjans dels últims dotze mesos.

Nota: els saldos mitjans es calculen com la mitjana dels saldos puntuals al tancament de cada mes del període analitzat.

Rellevància del seu ús: indica la rendibilitat obtinguda amb relació als actius.

		2019	2020
(a)	Resultat després d'impostos i abans de minoritaris 12M	1.708	1.382
(b)	Cupó additional Tier 1	(133)	(143)
Numerador	Resultat net ajustat 12M (a + b)	1.575	1.238
Denominador	Actius totals mitjans 12M	403.842	433.785
ROA (%)		0,4%	0,3%
ROA (%) excloent-ne l'Acord Laboral		0,6%	-



La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

f) RORWA

Explicació: quocient entre el resultat net (ajustat per l'import del cupó de l'*Additional Tier 1* registrat a fons propis) i els actius totals mitjans ponderats per risc dels últims dotze mesos.

Nota: els saldos mitjans es calculen com la mitjana dels saldos puntuals al tancament de cada mes del període analitzat.

Rellevància del seu ús: indica la rendibilitat obtinguda ponderant els actius pel seu risc.

		2019	2020
(a)	Resultat després d'impostos i abans de minoritaris 12M	1.708	1.382
(b)	Cupó Additional Tier 1	(133)	(143)
Numerador	Resultat net ajustat 12M (a + b)	1.575	1.238
Denominador	Actius ponderats per riscos regulatoris 12M	148.114	146.709
RORWA (%)		1,1%	0,8%
RORWA (%) excloent-ne l'Acord Laboral		1,5%	-

g) Ingressos ***core***

Explicació: suma del marge d'interessos, comissions, ingressos del negoci d'assegurances de vida i risc, el resultat pel mètode de la participació de *SegurCaixa* Adeslas i ingressos de participades asseguradores del BPI.

Rellevància del seu ús: mostra l'evolució dels ingressos procedents del negoci tradicional (bancari i assegurador) del Grup.

		2019	2020
(a)	Marge d'Interessos	1.231	1.253
(b)	P. Equivalència SCA	37	67
(c)	P. Equivalència BPI Bancassegurances	4	4
(d)	Comissions netes	694	671
(e)	Ing i Desp. Emparats per contracte d'assegurances	149	156
Ingressos Core ***(a + b + c + d + e)***		2.115	2.152

h) Ràtio d'eficiència

Explicació: quocient entre les despeses d'explotació (despeses d'administració i amortització) i el marge brut (o ingressos *core* per a la ràtio d'eficiència *core*) dels últims dotze mesos.

Rellevància del seu ús: ràtio habitual en el sector bancari per relacionar els costos amb els ingressos generats.

		2019	2020
Numerador	Despeses d'administració i amortització 12M	5.750	4.579
Denominador	Marge brut 12M	8.605	8.409
Ràtio d'eficiència		66,8%	54,5%

		2019	2020
Numerador	Despeses d'administració i amortització sense despeses extraordinàries 12M	4.771	4.579
Denominador	Marge brut 12M	8.605	8.409
Ràtio d'eficiència sense despeses extraordinàries		55,4%	54,5%

		2019	2020
Numerador	Despeses d'administració i amortització sense despeses extraordinàries 12M	4.771	4.479
Denominador	Ingressos core 12M	8.316	8.310
Ràtio d'eficiència core		57,4%	55,1%

La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Gestió del risc

a) Cost del risc

Explicació: quocient entre el total de dotacions per a insolvències (dotze mesos) i el saldo mitjà brut de crèdits a la clientela i riscos contingents, amb criteris de gestió.

Nota: els saldos mitjans es calculen com la mitjana dels saldos puntuals al tancament de cada mes del període analitzat.

Rellevància del seu ús: mètrica per monitorar el cost per dotacions per a insolvències sobre la cartera de crèdit.

		2019	2020
Numerador	Dotacions per a insolvències 12M	376	1.915
Denominador	Saldo mitjà brut de crèdits + riscos contingents 12M	243.143	255.548
Cost del risc (%)		0,15%	0,75%

El cost del risc dels nou mesos anualitzat (0,84%) corresponent al total de dotacions per a insolvències dels nou mesos anualitzats dividit pel saldo mitjà brut de crèdits a la clientela i riscos contingents dels nou mesos, amb criteris de gestió.

b) Ràtio de morositat

Explicació: quocient entre:

- Deutors dubtosos del crèdit a la clientela i dels riscos contingents, amb criteris de gestió.
- Crèdits a la clientela i riscos contingents bruts, amb criteri de gestió.

Rellevància del seu ús: mètrica per monitorar i seguir l'evolució de la qualitat de la cartera creditícia.

		2019	2020
Numerador	Deutors dubtosos crèdit clientela + riscos contingents	8.794	8.601
Denominador	Crèdit clientela + riscos contingents	244.262	260.794
Ràtio de morositat (%)		3,6%	3,3%

c) Ràtio de cobertura

Explicació: quocient entre:

- Total de fons de deteriorament del crèdit a la clientela i dels riscos contingents, amb criteris de gestió.
- Deutors dubtosos del crèdit a la clientela i dels riscos contingents, amb criteris de gestió.

Rellevància del seu ús: mètrica per monitorar la cobertura via provisions dels crèdits dubtosos.

		2019	2020
Numerador	Fons deteriorament crèdit clientela + riscos contingents	4.863	5.755
Denominador	Deutors dubtosos crèdit clientela + riscos contingents	8.794	8.601
Ràtio de cobertura (%)		55%	67%

d) Ràtio de cobertura d'immobles disponibles per a la venda

Explicació: quocient entre:

- Deute brut cancel·lat en l'execució hipotecària o dació de l'immoble menys el valor comptable net actual de l'actiu immobiliari.
- Deute brut cancel·lat en l'execució hipotecària o dació de l'immoble.

Rellevància del seu ús: reflecteix el nivell de cobertura via sanejaments efectuats i provisions comptables dels actius adjudicats disponibles per a la venda.

		2019	2020
(a)	Deute brut cancel·lat en l'execució hipotecària	1.576	1.613
(b)	Valor Comptable Net del actiu adjudicat	958	930
Numerador	Cobertura total del actiu adjudicat (a - b)	618	683
Denominador	Deute brut cancel·lat en l'execució hipotecària	1.576	1.613
Ràtio cobertura immobles DPV (%)		39%	42%



e) Ràtio de cobertura comptable d'immobles disponibles per a la venda

Explicació: quocient entre:

> Cobertura comptable: provisions comptables dels actius adjudicats.

> Valor comptable brut de l'actiu immobiliari: suma del valor comptable net i la cobertura comptable.

Rellevància del seu ús: indicador de cobertura dels actius adjudicats disponibles per a la venda via provisions comptables.

		2019	2020
Numerador	Provisió comptable dels actius adjudicats	414	488
(a)	Valor Comptable Net del actiu adjudicat	958	930
(b)	Cobertura comptable del actiu adjudicat	414	488
Denominador	Valor comptable brut del actiu adjudicat (a + b)	1.372	1.418
Ràtio cobertura comptable immobles DPV (%)		30%	34%



Liquiditat

a) Actius líquids totals

Explicació: suma dels HQLA (*High Quality Liquid Assets* d'acord amb el que estableix el reglament delegat de la Comissió Europea, de 10 d'octubre de 2014) i el disponible a la pòlissa al Banc Central Europeu no HQLA.

Rellevància del seu ús: indicador de la liquiditat de l'entitat.

		2019	2020
(a)	Actius Líquids d'Alta Qualitat (HQLA's)	55.017	95.367
(b)	Disponible en pòlissa BCE no HQLA's	34.410	19.084
Actius Líquids Totals (a + b)		89.427	114.451

b) ***Loan to deposits***

Explicació: quocient entre:

> Crèdit a la clientela net amb criteris de gestió minorat pels crèdits de mediació (finan-ament atorgat per organismes públics).

> Recursos de l'activitat de clients en balan-.

Rellevància del seu ús: mètrica que mostra l'estructura de finan-ament minorista (permet valorar la proporció del crèdit minorista que està finan-at per recursos de l'activitat de clients).

		2019	2020
Numerador	Crèdit a la clientela de gestió net (a-b-c)	218.420	234.877
(a)	Crèdit a la clientela de gestió brut	227.406	243.924
(b)	Fons per a insolvències	4.704	5.620
(c)	Crèdit de mediació	4.282	3.426
Denominador	Recursos de l'activitat de clients en balan-	218.532	242.234
Loan to deposits (%)		100 %	97%

Ràtios borsàtils

a) BPA (Benefici per acció): quocient entre el resultat atribuït al Grup (ajustat per l'import del cupó de l'*Additional Tier 1* registrat a fons propis) i el nombre mitjà d'accions en circulació.

Nota: El ***nombre mitjà d'accions en circulació*** *s'obté com el nombre mitjà d'accions emeses menys el nombre mitjà d'accions en autocartera. Els números mitjans es calculen com la mitjana de puntuals de tancament de cada mes del període analitzat.*

		2019	2020
(a)	Resultat atribuït al Grup 12M	1.705	1.381
(b)	Cupó Additional Tier 1	(133)	(143)
Numerador	Resultat atribuït al Grup ajustat (a + b)	1.572	1.238
Denominador	Nombre mitjà d'accions en circulació netes d'autocartera	5.978	5.978
BPA (Benefici per acció)		0,26	0,21

b) PER ***(Price-to-earnings ratio):*** quocient entre el valor de cotització i el benefici per acció (BPA).

		2019	2020
Numerador	Valor de cotització al tancament del període	2,798	2,101
Denominador	Benefici per acció (BPA)	0,26	0,21
PER ***(Price-to-earnings ratio)***		10,64	10,14

c) Rendibilitat per dividend: quocient entre els dividends pagats (en accions o en efectiu) en l'últim exercici i el valor de cotització de l'acció en la data de tancament del període.

		2019	2020
Numerador	Dividends pagats (en accions o efectiu) l'últim exercici	0,17	0,07
Denominador	Valor de cotització de l'acció al tancament del període	2,798	2,101
Rendibilitat per dividend		6,08%	3,33%

d) VTC (Valor tangible comptable) per acció: quocient entre el patrimoni net menys els interessos minoritaris i el nombre d'accions en circulació *fully diluted* en una data determinada.

Les accions en circulació fully diluted s'obtenen com les accions emeses (minorades pel nombre d'accions en autocartera), més el nombre d'accions resultants de la hipotètica conversió/bescanvi dels instruments de deute convertibles/bescanviables emesos en una data determinada.

VTCT (valor tangible comptable tangible) per acció: quocient entre:

> Patrimoni net minorat pels interessos minoritaris i el valor dels actius intangibles.

> Nombre d'accions en circulació *fully diluted* en una data determinada.

P/VTC: quocient entre el valor de cotització de l'acció al tancament del període i el valor tangible comptable.

P/VTC tangible: quocient entre el valor de cotització de l'acció al tancament del període i el valor tangible comptable tangible.

		2019	2020
(a)	Patrimoni Net	25.151	25.278
(b)	Interessos minoritaris	(28)	(26)
Numerador	Patrimoni net ajustat (c = a + b)	25.123	25.252
Denominador	Accions en circulació netes d'autocartera (d)	5.978	5.977
e = (c / d)	Valor tangible comptable (€/acció)	4,20	4,22
(f)	Actius intangibles (minoren el patrimoni net ajustat)	(4.255)	(4.363)
g = ((c + f) / d)	Valor tangible comptable tangible (€/acció)	3,49	3,49
(f)	Cotització al tancament del període	2,798	2,101
f / i	P/VTC (Valor de cotització segons valor comptable)	0,67	0,50
f / g	P/VTC tangible (Valor de cotització segons valor comptable tangible)	0,80	0,60

La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Adaptació de l'estructura del compte de pèrdues i guanys públic al format de gestió

Comissions netes. Inclou els epígrafs següents:

> Ingressos per comissions.

> Despeses per comissions.

Resultat d'operacions financeres. Inclou els epígrafs següents:

> Guanys o pèrdues en donar de baixa en comptes actius i passius financers no valorats a valor raonable amb canvis en resultats (net).

> Guanys o pèrdues per actius financers no destinats a negociació valorats obligatòriament a valor raonable amb canvis en resultats (net).

> Guanys o pèrdues per actius i passius financers mantinguts per negociar (net).

> Guanys o pèrdues resultants de la comptabilitat de cobertures (net).

> Diferències de canvi (net).

Despeses d'administració i amortització. Inclou els epígrafs següents:

> Despeses d'administració.

> Amortització.

Marge d'explotació.

> (+) Marge brut.

> (-) Despeses d'explotació.

Pèrdues per deteriorament d'actius financers i altres provisions. Inclou els epígrafs següents:

> Deteriorament del valor o reversió del deteriorament del valor d'actius financers no valorats a valor raonable amb canvis en resultats i pèrdues i guanys nets per modificació.

> Provisions o reversió de provisions.

Del qual: dotacions per a insolvències.

> Deteriorament del valor o reversió del deteriorament del valor d'actius financers no valorats a valor raonable amb canvis en resultats corresponents a préstecs i bestretes a cobrar a la clientela amb criteris de gestió.

> Provisions o reversió de provisions corresponents a provisions per a riscos contingents amb criteris de gestió.

Del qual: altres dotacions a provisions.

> Deteriorament del valor o reversió del deteriorament del valor d'actius financers no valorats a valor raonable amb canvis en resultats, excloent-ne el saldo corresponent a préstecs i bestretes a cobrar a la clientela amb criteris de gestió.

> Provisions o reversió de provisions, excloent-ne les provisions corresponents a riscos contingents amb criteris de gestió.

Guanys/pèrdues en baixa d'actius i altres. Inclou els epígrafs següents:

> Deteriorament del valor o reversió del deteriorament del valor d'inversions en negocis conjunts o associades.

> Deteriorament del valor o reversió del deteriorament del valor d'actius no financers.

> Guanys o pèrdues en donar de baixa en comptes actius no financers i participacions (net).

> Fons de comer- negatiu reconegut en resultats.

> Guanys o pèrdues procedents d'actius no corrents i grups alienables d'elements classificats com a mantinguts per a la venda no admissibles com a activitats interrompudes (net).

Resultat atribuït a interessos minoritaris i altres. Inclou els epígrafs següents:

> Resultat del període atribuïble a interessos minoritaris (participacions no dominants).

> Guanys o pèrdues després d'impostos procedents d'activitats interrompudes.

La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Conciliació d'indicadors d'activitat amb criteris de gestió

>> CRÈDIT A LA CLIENTELA, BRUT

Desembre de 2020
En milions d'euros

Actius financers a cost amortitzat - Clientela (Balan- Públic)	236.988
Adquisició temporal d'actius (sector públic i privat)	(232)
Cambres de compensació	(960)
Altres actius financers sense naturalesa detallista	(481)
Actius financers no destinats per a negociació valorats obligatoriament a valor raonable amb canvis a resultats - Préstecs i bestretes (Balan- Públic)	85
Bons de renda fixa assimilables a crèdit minorista (Actius financers a cost amortitzat - Valors Representatius de Deute del Balan- Públic)	2.715
Bons de renda fixa assimilables a crèdit detallista (Actius afectes al negoci assegurador del balan- públic)	189
Fons per a insolvències	5.620
Crèdit a la clientela, brut amb criteris de gestió	243.924

>> PASSIUS PER CONTRACTES D'ASSEGURANCES

Desembre de 2020
En milions d'euros

Passius afectes al negoci assegurador (balan- públic)	72.129
Plusvàlues associades als actius afectes al negoci assegurador (exclou unit link i altres)	(15.769)
Passius per contractes d'assegurances amb criteris de gestió	59.360

>> RECURSOS DE CLIENTS

Desembre de 2020
En milions d'euros

Passius financers a cost amortitzat ð Dipòsits de la clientela (Balan- públic)	245.167
Recursos no detallistes (registrats en l'epígraf èPassius financers a cost amortitzat - Dipòsits de la clientelaé)	(2.312)
Cèdules multicedents i dipòsits subordinats	(2.553)
Entitats de contrapartida i altres	(241)
Recursos detallistes (registrats a Passius financers a cost amortitzat ð Valors Representatius de Deute)	1.436
Emissions retail i altres	1.436
Passius per contractes d'assegurances amb criteris de gestió	59.360
Total recursos de balan-	303.650
Actius sota gestió	106.643
Altres comptes[1]	5.115
Total recursos de clients	415.408

[1] *Inclou, entre d'altres, recursos transitoris associats a transferències i recaptacions, així com altres recursos que ha distribuït el Grup.*

>> EMISSIONS INSTITUCIONALS A L'EFECTE DE LA LIQUIDITAT BANCÀRIA

Desembre de 2020
En milions d'euros

Passius financers a Cost Amortitzat ð Valors Representatius de Deute emesos (Balan- Públic)	35.813
Finan-ament institucional no considerat a l'efecte de la liquiditat bancaria	(3.356)
Bons de titulitzacions	(1.077)
Ajustos per valoracions	(930)
Amb naturalesa detallista	(1.436)
Emissions adquirides per empreses del Grup i altres	88
Dipòsits a la clientela a l'efecte de la liquiditat bancària[1]	2.553
Finan-ament institucional a l'efecte de la liquiditat bancària	35.010

[1] *2.520 milions d'euros de cèdules multicedents (netes d'emissions retingudes) i 33 milions d'euros de dipòsits subordinats.*

CaixaBank

La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de Verificació Independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020

Estructura del Grup

Grup CaixaBank

CaixaBank, S.A. 27.404 | Entitat de crèdit d'Espanya

Entitats del grup

SUPORT AL NEGOCI

- 803 CaixaBank Operational Services (100%)
  Serveis de backoffice d'administració
- 194 CaixaBank Facilities Management (100%)
  Gestió d'obres, manteniment, logística i compres
- 98 CaixaBank Business Intelligence (100%)
  Desenvolupament de projectes digitals
- 376 Silk Aplicaciones (100%)
  Prestació de serveis informàtics
- 1 Silc immobles (100%)
  Gestió dels centres de processament de dades

ACTIVITAT DE NEGOCI

- 549 CaixaBank Payments & Consumer (100%)
  Finan-ament al consum i mitjans de pagament
  - 31 Promocaixa (100%)
    Comercialització de productes
  - 10 CaixaBank Equipment Finance (100%)
    Arrendament de vehicles i b®ns d'equipament
  - 9 Telefónica Consumer Finance (50%)
    Finan-ament al consum
- 116 Building Center (100%)
  Tenidora d'actius immobiliaris
- 620 VidaCaixa (100%)
  Assegurances de vida i gestió de fons de pensions
  - 54 BPI Vida e Pens»es (100%)
    Assegurances de vida i gestió de fons de pensions
- 193 CaixaBank Asset Management (100%)
  Gesti· d'institucions d'inversi· col·lectiva
  - 39 BPI Gest«o de activos (100%)
    Gesti· d'institucions d'inversi· col·lectiva
  - 4 CaixaBank AM Luxembourg (100%)
    Gesti· d'institucions d'inversi· col·lectiva
- 4.622 Banco BPI (100%)
  Entitat de crèdit de Portugal
- 29 Nuevo MicroBank (100%)
  Finan-ament de microcr¯dits
- 39 ImaginTech (100%)
  Gestió del segment jove del banc
- 13 CaixaBank Wealth Management Luxembourg (100%)
  Entitat de cr¯dit a Luxemburg
- 8 CaixaBank Titulizaci·n (100%)
  Gestora de fons de titulitzaci·

Entitats associades i negocis conjunts

- IT Now (49%)
  Serveis i projectes tecnol¸gics i inform¯tics
- Comercia Global Payments (20%)
  Entitat de pagament
- Servired (22%)
  Societat espanyola de mitjà pagament
- CaixaBank Electronic Money (49%)
  Entitat de pagament
- Coral Homes (20%)
  Serveis immobiliaris
- SegurCaixa Adeslas (49,9%)
  Assegurances no-vida
- Companhia de Seguros Allianz Portugal (35%)
  Assegurances
- Unicre (21%)
  Mitjans de pagament
- Cosec (50%)
  Assegurances de cr¯dit
- Banco comercial e de Investimentos (36%)
  Entitat de crèdit a Mo-ambic
- Erste Bank (9,9%)
  Entitat de crèdit d'Europa Central

— Subgrups de societats. (%) Percentatge de participació a 31 de desembre de 2020

XX Nombre d'empleats.

Nota: S'hi inclouen les entitats més rellevants per la seva contribució al Grup i se n'exclouen les operatives de naturalesa accionarial (dividends), l'operativa extraordinària i les activitats *non-core*: Inversiones Inmobiliarias Teguise Resort, S.L. (67 empleats), L²deres de Empresa Siglo XXI, S.L. (26) i Crediþmo, E.F.C., S.A. (17 empleats), entre d'altres.

La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de verificació independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020



05 Informe de verificació independent

CaixaBank, S.A.
i societats dependents

Informe de verificació independent
de l'Estat d'Informació No Financera Consolidat
a 31 de desembre de 2020

Traducció lliure de l'original en castellà

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

Informe de verificació independent

Als accionistes de CaixaBank, S.A.:

D'acord amb l'article 49 del Codi de Comerç hem realitzat la verificació, amb l'abast de seguretat limitada, de l'Estat d'Informació No Financera Consolidat (d'ara endavant EINF) corresponent a l'exercici finalitzat el 31 de desembre de 2020, de CaixaBank, S.A. (Societat dominant) i societats dependents (d'ara endavant CaixaBank o el Grup) que forma part de l'Informe de Gestió Consolidat adjunt del Grup.

El contingut de l'Informe de Gestió Consolidat inclou informació addicional a la requerida per la normativa mercantil vigent en matèria d'informació no financera que no ha estat objecte del nostre treball de verificació. En aquest sentit, el nostre treball s'ha limitat exclusivament a la verificació de la informació identificada en les taules "Taula de continguts Llei 11/2018, de 28 de desembre" i "Índex de continguts GRI" de l'Informe de Gestió Consolidat adjunt.

Responsabilitat dels administradors de la Societat dominant

La formulació de l'EINF inclòs en l'Informe de Gestió Consolidat de CaixaBank, així com el contingut d'aquest, és responsabilitat dels administradors de CaixaBank, S.A. L'EINF s'ha preparat d'acord amb els continguts recollits en la normativa mercantil vigent i seguint els criteris dels *Sustainability Reporting Standards* de *Global Reporting Initiative* (estàndards GRI) segons l'opció Exhaustiva d'acord a l'esmentat per a cada matèria en les taules "Taula de continguts Llei 11/2018, de 28 de desembre" i "Índex de continguts GRI" del mencionat Informe de Gestió Consolidat.

Aquesta responsabilitat inclou així mateix el disseny, la implantació i el manteniment del control intern que es consideri necessari per a permetre que l'EINF estigui lliure d'incorrecció material, deguda a frau o error.

Els administradors de CaixaBank, S.A. són també responsables de definir, implantar, adaptar i mantenir els sistemes de gestió dels quals s'obté la informació necessària per a la preparació de l'EINF.

La nostra independència i control de qualitat

Hem complert amb els requeriments d'independència i altres requeriments d'ètica del Codi d'Ètica per a Professionals de la Comptabilitat emès pel Consell de Normes Internacionals d'Ètica per a Professionals de la Comptabilitat (IESBA, per les seves sigles en anglès) que està basat en els principis fonamentals d'integritat, objectivitat, competència i diligència professionals, confidencialitat i comportament professional.

La nostra firma aplica la Norma Internacional de Control de Qualitat 1 (NICC 1) i manté, en conseqüència, un sistema global de control de qualitat que inclou polítiques i procediments documentats relatius al compliment de requeriments d'ètica, normes professionals i disposicions legals i reglamentàries aplicables.

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

L’equip de treball ha estat format per professionals experts en revisions d’Informació no Financera i, específicament, en informació d’acompliment econòmic, social i mediambiental.

La nostra responsabilitat

La nostra responsabilitat és expressar les nostres conclusions en un informe de verificació independent de seguretat limitada basant-nos en el treball realitzat. Hem dut a terme el nostre treball d’acord amb els requisits establerts en la Norma Internacional d’Encàrrecs d’Assegurament 3000 Revisada en vigor, “Encàrrecs d’Assegurament diferents de l’Auditoria i de la Revisió d’Informació Financera Històrica” (NIEA 3000 Revisada) emesa pel Consell de Normes Internacionals d’Auditoria i Assegurament (IAASB) de la Federació Internacional de Comptadors (IFAC) i amb la Guia d’Actuació sobre encàrrecs de verificació de l’Estat d’Informació No Financera emesa per l’Institut de Censors Jurats de Comptes d’Espanya.

En un treball de seguretat limitada els procediments duts a terme varien en naturalesa i moment de realització, i tenen una menor extensió, que els realitzats en un treball de seguretat raonable i, per tant, la seguretat proporcionada és també menor.

El nostre treball ha consistit en la formulació de preguntes a la direcció, així com a les diverses unitats de CaixaBank que han participat en l’elaboració de l’EINF, en la revisió dels processos per a recopilar i validar la informació presentada en l’EINF i en l’aplicació de certs procediments analítics i proves de revisió per mostreig que es descriuen a continuació:

- Reunions amb el personal de CaixaBank per a conèixer el model de negoci, les polítiques i els enfocaments de gestió aplicats, els principals riscos relacionats amb aquestes qüestions i obtenir la informació necessària per a la revisió externa.

- Anàlisi de l’abast, rellevància i integritat dels continguts inclosos en l’EINF de l’exercici 2020 en funció de l’anàlisi de materialitat realitzada per el Grup i descrita en l’apartat “Materialitat”, considerant els continguts requerits en la normativa mercantil en vigor.

- Anàlisi dels processos per a recopilar i validar les dades presentades en l’EINF de l’exercici 2020.

- Revisió de la informació relativa als riscos, les polítiques i els enfocaments de gestió aplicats en relació als aspectes materials presentats en l’EINF de l’exercici 2020.

- Comprovació, mitjançant proves, sobre la base de la selecció d’una mostra, de la informació relativa als continguts inclosos en l’EINF de l’exercici 2020 i la seva adequada compilació a partir de les dades subministrades per les fonts d’informació.

- Obtenció d’una carta de manifestacions dels administradors i la direcció de la Societat dominant.

Conclusió

Basant-nos en els procediments realitzats en la nostra verificació i en les evidències que hem obtingut no s'ha posat de manifest cap aspecte que ens faci creure que l'EINF de 2020 de CaixaBank corresponent a l'exercici anual finalitzat el 31 de desembre de 2020 no ha estat preparat, en tots els seus aspectes significatius, d'acord amb els continguts recollits en la normativa mercantil vigent i seguint els criteris dels estàndards GRI segons l'opció Exhaustiva d'acord a l'esmentat per a cada matèria en les taules "Taula de continguts Llei 11/2018, de 28 de desembre" i "Índex de continguts GRI" del mencionat Informe de Gestió Consolidat.

Ús i distribució

Aquest informe ha estat preparat en resposta al requeriment establert en la normativa mercantil vigent a Espanya, per la qual cosa podria no ser adequat per a altres propòsits i jurisdiccions.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.



Original en castellà signat per
Juan Ignacio Marull Guasch

19 de febrer de 2021

La Nostra Identitat
Línies Estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de verificació independent
Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020



06 Informe Anual de Govern Corporatiu

corresponent al 2020

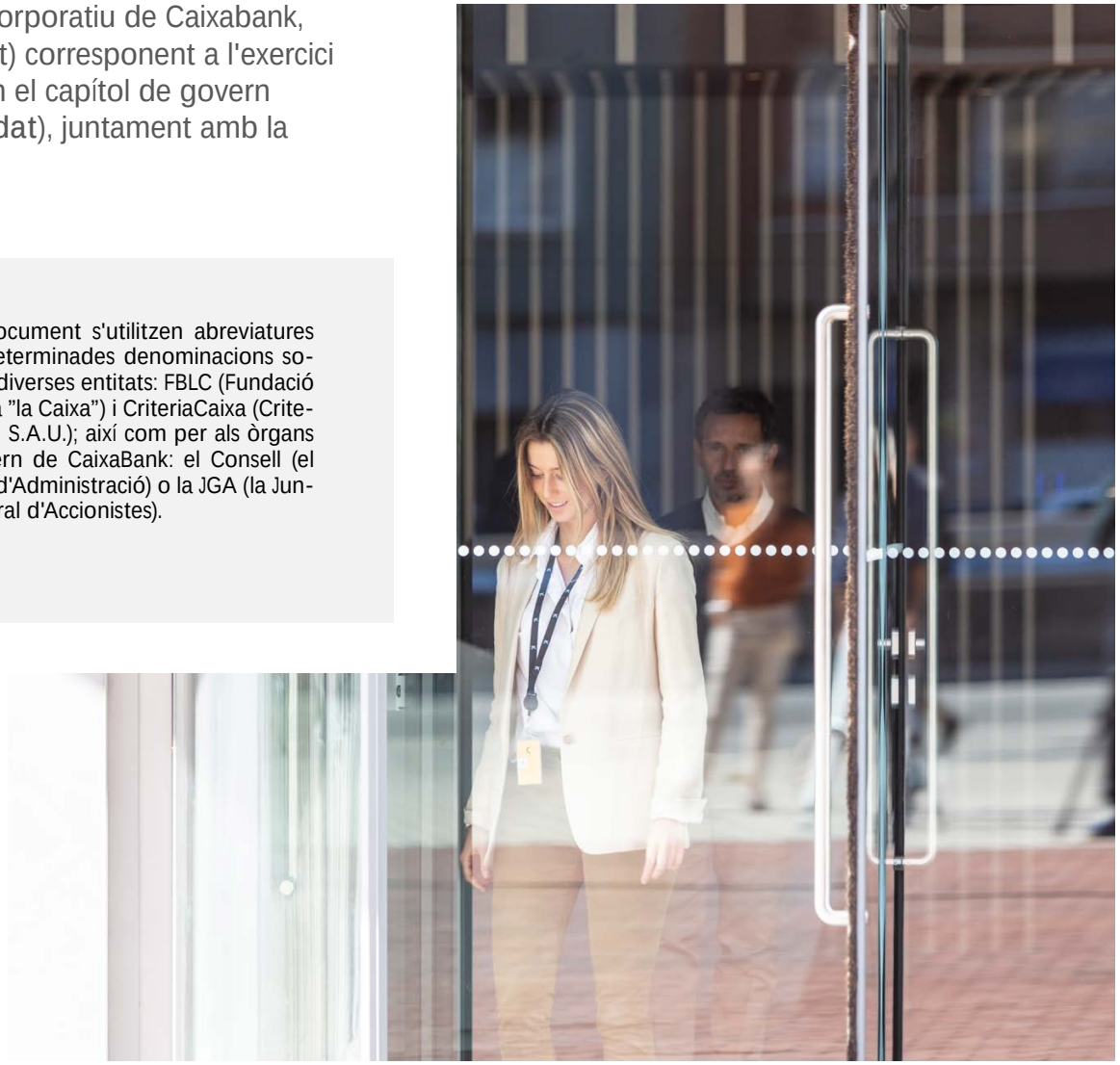
La Nostra Identitat
Línies estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de verificació independent
Informe anual de govern corporatiu

Tot seguit hi ha l'Informe anual de govern corporatiu de Caixabank, S.A. (d'ara endavant, CaixaBank o la Societat) corresponent a l'exercici 2020, elaborat en format lliure (presentat en el capítol de govern corporatiu de l'**Informe de gestió consolidat**), juntament amb la informació estadística exigida per la CNMV.

El document sencer està disponible al web corporatiu de CaixaBank (www.caixabank.com) i al web de la CNMV.

La informació que conté l'Informe anual de govern corporatiu es presenta en referència a l'exercici anual acabat el 31 de desembre de 2020.

En el document s'utilitzen abreviatures per a determinades denominacions socials de diverses entitats: FBLC (Fundació Bancària "la Caixa") i CriteriaCaixa (CriteriaCaixa, S.A.U.); així com per als òrgans de govern de CaixaBank: el Consell (el Consell d'Administració) o la JGA (la Junta General d'Accionistes).



La Nostra Identitat
Línies estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de verificació independent
Informe anual de govern corporatiu

Sistemes Interns de Control i Gestió de Riscos en relació amb el procés d'informació financera (SCIIF)

Índex

Entorn de control sobre la informació financera (F.1)

> Governança i Òrgans responsables
> Estructura Organitzativa i Funcions de responsabilitat
> Codi Ètic i Principis d'Actuació i Altres Polítiques de caràcter intern
> Canal de denúncies
> Formació

Avaluació de riscos de la informació financera (F.2)

Procediments i activitats de control de la informació financera (F.3)

> Procediments de revisió i autorització de la informació financera
> Procediments sobre els sistemes de la informació
> Procediments per a la gestió de les activitats externalitzades i d'experts independents

Informació i comunicació (F.4)

> Polítiques comptables
> Mecanismes per a l'elaboració de la informació financera

Supervisió del funcionament del sistema de control intern sobre la informació financera (F.5)

Informe de l'auditor extern



Entorn de control sobre la informació financera (F.1)

Governança i Òrgans responsables

OG

Consell d'Administració

Responsable màxim de l'existència d'un SCIIF adequat i eficaç.

Comissió de Riscos

Assessora el Consell sobre la protecció global davant del risc, actual i futura, i la seva estratègia, informant sobre el marc d'apetit al risc, assistint en la vigilància de l'aplicació d'aquesta estratègia, vetllant perquè les actuacions del Grup siguin coherents amb el grau de tolerància al risc establert i efectuant el seguiment del grau d'adequació dels riscos al perfil.

Comissió d'Auditoria i Control

Assisteix el Consell en la supervisió del procés d'elaboració i presentació de la informació financera regulada i l'eficàcia dels sistemes de control intern i de gestió de riscos.

COMITÈS

Comitè Global de Riscos

Responsable de conèixer i analitzar els esdeveniments i els canvis més rellevants en les polítiques i les metodologies referents a l'administració, el seguiment, la mitigació i la gestió de deteriorament o incidències de tots els riscos que entren en el seu àmbit de seguiment i gestió (el de fiabilitat de la informació financera, entre altres) aprovades pels comitès corresponents, i fer un seguiment del seu impacte.

ÀREES FUNCIONALS

Àrees Generadores d'Informació Financera

La Direcció Executiva d'Intervenció, Control de Gestió i Capital de l'entitat és la que genera la majoria d'informació financera i sol·licita a la resta d'àrees funcionals de l'Entitat i a les empreses del Grup la col·laboració necessària per obtenir el grau de detall d'aquesta informació que es considera adequat. No obstant això, hi ha altres Direccions que participen tant en la coordinació com en la generació de la informació financera.

Control Intern sobre la Informació Financera (CIIF)

Formant part del departament de Control Intern Financer, enquadrat dins la Segona Línia de Defensa de l'Entitat, el CIIF és responsable de la identificació, mesurament, seguiment i report del risc de fiabilitat d'informació financera, estableix les polítiques de gestió i els procediments de control, i és responsable de la revisió de la seva aplicació per part de la Primera Línia de Defensa.

El CIIF depèn jeràrquicament de la Direcció Executiva d'Intervenció, Control de Gestió i Capital i funcionalment del Corporate Risk Management Function, que té responsabilitat en la identificació, mesurament, avaluació, gestió i reporting dels riscos que entren dins el seu àmbit de competència, i té una visió general sobre la totalitat dels riscos del Grup.

La Nostra Identitat
Línies estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de verificació independent
Informe anual de govern corporatiu

Pel que fa a la normativa interna que regula l'SCIIF, el 2016 l'Entitat va elaborar i aprovar una **Política Corporativa sobre el sistema de control intern sobre la informaci· þnancera (SCIIF)**, que incloïa les seccions més conceptuals i normatives de l'SCIIF, com ara la informació financera que es cobrirà, el model de control intern, la supervisió de la política i la seva custòdia i aprovació.

el març del 2018 es va aprovar per primera vegada la Pol²tica Corporativa sobre la divulgaci· i veriþcaci· de la informaci· þnancera, l'objectiu principal de la qual era definir la política general i els criteris relacionats amb el control i la verificació de la informació que es divulgarà.

Després de detectar la **complementarietat**, així com l'existència de determinats procediments, directrius i pautes d'actuació comuns a les dues polítiques, el 2020 s'ha considerat oportú elaborar una nova **Política Corporativa de gestió del risc de Fiabilitat de la Informació Financera**, que uneix el contingut necessari per a la gestió i el control del Risc de Fiabilitat de la Informació Financera en el seu conjunt i que té com a objectius principals establir i definir:

> Un **marc de referència** que permeti la gestió del risc de la Fiabilitat de la Informació Financera en relació amb la informació que es divulgarà, tant individual com consolidada, que es genera des de CaixaBank, homogeneïtzant els criteris sobre les activitats de control i verificació,

> El **perímetre** de la Informació Financera que es cobrirà,

> El **marc de govern** que se seguirà tant per a la informació que es divulgarà com per a la verificació de la documentació esmentada i,

> Els criteris relacionats amb el **control i veriþcació de la informació** que es divulgarà per tal de garantir l'existència, el disseny, la implantació i el funcionament correcte d'un SCIIF que permeti mitigar el risc sobre la Fiabilitat de la Informació Financera.

D'aquesta política en depenen **tres Normes espec²þques**, que detallen amb més deteniment les activitats dutes a terme:

i) Norma SCIIF, ii) Norma de divulgació del Pilar III i iii) Norma de divulgació dels Estats financers, les notes explicatives i l'informe de gestió.

La **Norma SCIIF** té com a objectiu desenvolupar el que estableix respecte a l'SCIIF la «Política Corporativa sobre la gestió del risc de Fiabilitat de la Informació Financera», amb els objectius següents:



01. **Desenvolupar la metodologia** aplicada per a la gestió de l'SCIIF en el seu conjunt

02. **Establir el procés de coordinació** amb les entitats del Grup,

03. **Establir les activitats de la funció de Control Intern de la Informació Financera** (d'ara endavant, CIIF),

04. **Detallar els aspectes més operatius** de l'SCIIF.

La Nostra Identitat
Línies estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de verificació independent
Informe anual de govern corporatiu

Estructura Organitzativa i Funcions de responsabilitat

La revisió i l'aprovació de l'estructura organitzativa i de les línies de responsabilitat i autoritat les duu a terme el **Consell d'Administració** de CaixaBank, a través del **Comitè de Direcció** i la **Comissió de Nomenaments**.

L'àrea d'**Organització** dissenya l'estructura organitzativa de CaixaBank i proposa als òrgans de l'Entitat els canvis organitzatius necessaris. Posteriorment, la **Direcció General de Recursos Humans** i Organització proposa els nomenaments per desenvolupar les responsabilitats definides.

En l'elaboració de la informació financera hi ha definides les **línies d'autoritat** i responsabilitat, que s'articulen en el model corporatiu de control intern de les tres línies de defensa (LoD) que detalla la Nota 3.2.4 dels comptes anuals consolidats adjunts. Així mateix, es fa una planificació exhaustiva que té en compte, entre altres qüestions, l'assignació de tasques, les dates clau i les diferents revisions que cal fer per cadascun dels nivells jeràrquics. Tant les línies d'autoritat i responsabilitat com la planificació esmentada estan documentades i es distribueixen entre tots els participants en el procés d'elaboració de la informació financera.



Codi Ètic i Principis d'Actuació i Altres Polítiques de caràcter intern

CaixaBank disposa d'un **Codi Ètic i Principis d'Actuació**, aprovat pel seu Consell d'Administració el gener del 2019, que estableix els valors (qualitat, confiança i compromís social) i els principis ètics que inspiren la seva actuació i han de regir l'activitat de tots els empleats, directius i membres del seu òrgan d'administració. Aquests principis són: el compliment de les lleis i la normativa vigent en cada moment, el respecte, la integritat, la transparència, l'excel·lència, la professionalitat, la confidencialitat i la responsabilitat social.

Aquest Codi té **vocació Corporativa**, per la qual cosa és aplicable a tot el Grup CaixaBank, i constitueix un document referent per a totes les societats del Grup.

Tal com estableix el Codi mateix, CaixaBank assumeix el compromís de facilitar als seus clients informació precisa, veraç i comprensible sobre les seves operacions, les condicions de productes i serveis, les comissions i els procediments per canalitzar reclamacions i resoldre incidències. Així mateix, CaixaBank posa a disposició dels seus accionistes i inversors institucionals tota la informació financera i corporativa rellevant, de conformitat amb la normativa vigent i complint la Política d'informació, comunicació i contactes amb accionistes, inversors institucionals i assessors de vot de CaixaBank.

El **grau de difusió interna del Codi Ètic i de les Normes de Conducta és universal**, d'aplicació als membres dels òrgans d'administració i a tots els empleats de CaixaBank. En concret:

> A totes les **noves incorporacions** se'ls lliura un document explicatiu del Codi Ètic i de les Normes de Conducta principals. Un cop explicat el contingut del Codi al nou col·laborador, aquest declara que ha llegit, comprèn i accepta cadascun dels termes del document, hi manifesta la seva conformitat i es compromet a complir-los.

> El Codi Ètic i les Normes de Conducta principals estan disponibles per consultar-les a la **Intranet**, i algunes Normes de Conducta també estan disponibles al **web corporatiu** .

> Es fa **formació amb periodicitat anual** obligatòria per a tots els empleats, de caràcter regulatori i amb vinculació a meritació de retribució variable. Es fa a través d'una plataforma d'e-learning pròpia de CaixaBank, que inclou la realització d'un test final. Aquesta garanteix un seguiment continu de la realització dels cursos per part dels empleats del Banc.

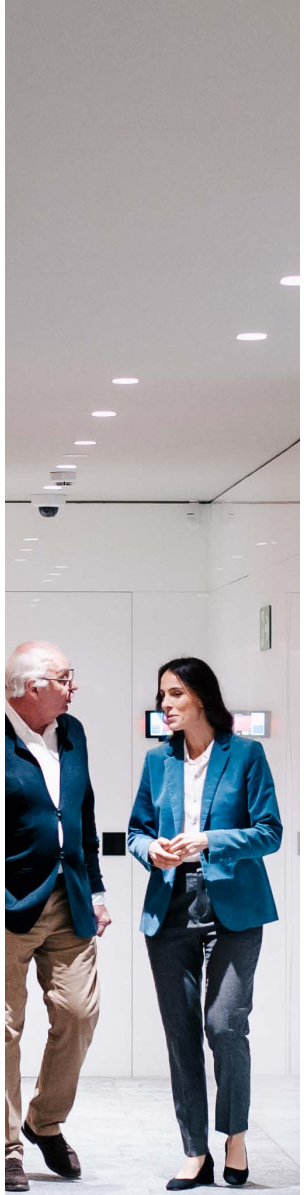
  Els cursos regulatoris del 2020 han estat els següents: *Canal de Den¼ncies, Transpar¯ncia en la comercialitzaci· de productes i serveis de CaixaBank, La protecci· de dades a CaixaBank, Frau i Seguretat de la Informaci· i Actualitzaci· PBCFT i Sancions*.

> S'han dut a terme sessions sobre compliance per a nous DAN (Directors d'Àrea de Negoci), una acció inclosa dins el programa PROA; i per a determinats col·lectius del Banc (DAN, Centres de Banca Privada, Centres d'Empresa, Control de Negoci i CIB), sessions de sensibilització que aglutinaven els quatre àmbits de risc principals de Compliance: Integritat, Conducta, Prevenció del Blanqueig de Capitals/ Sancions i Mercats.

> A més de les accions anteriors, s'envien **circulars i notes informatives** destinades a la difusió dels valors i principis de CaixaBank. A títol il·lustratiu, en el marc de compliment del Codi Ètic i la Política Anticorrupció es pot mencionar el comunicat anual en matèria de Regals, tant per a empleats de CaixaBank com per a proveïdors.

Derivat dels valors i els principis ètics establerts al Codi Ètic, CaixaBank ha desenvolupat una sèrie de **Normes de Conducta** sobre diferents matèries, aprovades pels seus òrgans d'administració i direcció competents, entre les quals tenen una rellevància especial les que s'exposen tot seguit:





>> POLÍTIQUES I NORMES DE CONDUCTA[1]

POLÍTICA CORPORATIVA DE COMPLIANCE PENAL

Prevenir i evitar la comissió de delictes al si de l'organització, seguint el que disposa el Codi Penal en relació amb la responsabilitat penal de la persona jurídica. Aquesta Política desenvolupa el Model de Prevenció Penal del Grup CaixaBank.

POLÍTICA ANTICORRUPCIÓ

Impedir que tant l'Entitat com els seus col·laboradors externs, directament o a través de persones interposades, incorrin en conductes que puguin ser contràries a la llei o als principis bàsics d'actuació de CaixaBank. Aquesta Política és aplicable a totes les societats del Grup CaixaBank.

POLÍTICA CORPORATIVA GENERAL DE CONFLICTES D'INTERÈS DEL GRUP CAIXABANK

Proporciona un marc global per a totes les entitats del Grup, en què es recullen de forma harmonitzada i homogènia els principis generals i els procediments d'actuació per al tractament de conflictes d'interessos, potencials i reals, que poden sorgir en l'exercici de les activitats i els serveis.

REGLAMENT INTERN DE CONDUCTA EN L'ÀMBIT DEL MERCAT DE VALORS (RIC)

Fomentar la transparència en els mercats i preservar, en tot moment, l'interès legítim dels inversors d'acord amb el Reglament 596/2014 del Parlament Europeu i la Llei del mercat de valors. Aplica tant a CaixaBank com a les diferents entitats del Grup.

CODI DE CONDUCTA TELEMÀTIC

Garantir el bon ús dels mitjans proporcionats per CaixaBank i conscienciar els empleats sobre la seguretat de la informació. L'àmbit d'aplicació del Codi inclou, entre altres, tots els empleats i col·laboradors amb accés als sistemes d'informació del Grup CaixaBank.

[1] Excepte el Codi de Conducta Telemàtic, totes les normes de conducta esmentades estan disponibles al web corporatiu. A totes hi pot accedir tot el personal a través de la Intranet.

També cal destacar una norma de caràcter intern de Compliment Normatiu que descriu el contingut i l'àmbit d'aplicació de la mateixa funció de compliment normatiu de CaixaBank, una sèrie de regulacions internes de compliment obligat per part dels empleats de CaixaBank i tot el que fa referència al Canal de Consultes i Denúncies.

Finalment, i en relació amb certs àmbits del Grup, hi ha un conjunt de polítiques i normes internes que serveixen de guia de conducta en les categories següents (definides segons les taxonomies de risc): (i) protecció al client; (ii) govern intern; (iii) mercats i integritat; (iv) prevenció del blanqueig de capitals i el finançament del terrorisme; (v) activitats d'empleats; (vi) sancions; (vii) protecció de dades, privacitat i *reporting* regulatori; i (viii) iniciatives i AEOI (*Tax compliance*).

En funció de la matèria en què, si escau, es pugui produir un incompliment del Codi Ètic o de les Normes de Conducta, l'òrgan encarregat de la seva anàlisi i de proposar accions correctores i possibles sancions és diferent. Entre aquests òrgans destaquen:

- El Comitè de Gestió Penal Corporatiu: Comitè de primer nivell amb poders autònoms d'iniciativa i control, amb capacitat suficient per plantejar consultes, sol·licitar informació, proposar mesures, iniciar procediments d'investigació o fer qualsevol tràmit necessari relacionat amb la prevenció d'il·lícits i la gestió del Model de Prevenció Penal. Depèn jeràrquicament del Comitè Global de Riscos de CaixaBank, al qual reporta amb una periodicitat mínima semestral i, en qualsevol cas, quan ho considera convenient el Comitè de Gestió Penal Corporatiu mateix. També informa el Comitè de Direcció i els Òrgans de Govern a través de la Comissió de Riscos del Consell quan, a causa de les circumstàncies, es consideri oportú.

- El Comitè del RIC: Òrgan col·legiat responsable de l'anàlisi de possibles incompliments i propostes d'actuacions correctores i de sancions. Les consultes que es puguin suscitar en relació amb el RIC es poden elevar, segons la matèria, a la Secretaria del Comitè del RIC o a la Direcció Corporativa de Compliment Normatiu de CaixaBank.

La Nostra Identitat
Línies estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de verificació independent
Informe anual de govern corporatiu

Canal de denúncies

El Canal de Consultes i Denúncies és un **mitjà de comunicació** que el Grup CaixaBank posa a disposició de tots aquells col·lectius definits a CaixaBank i a cadascuna de les societats del Grup amb accés a aquest Canal. Per a CaixaBank, els col·lectius amb accés són els següents: Consellers, Empleats, Personal d'ETT, Agents i Proveïdors.

A través d'aquest mitjà es poden enviar comunicacions d'actes o conductes, presents o passats, referides als àmbits d'aplicació del Codi Ètic mateix, la Política Anticorrupció, la Política Corporativa de Compliance Penal, el Reglament Intern de Conducta en l'àmbit de Mercat de Valors, el Codi de Conducta de Proveïdors o qualsevol altra política i norma interna de CaixaBank.

No obstant això, aquest no és el canal adequat per comunicar situacions d'assetjament en qualsevol de les seves manifestacions. La gravetat potencial d'aquestes conductes i la importància que s'atorga en el Grup a la seva gestió fan que hi hagi un canal específic per a empleats, la gestió del qual està encomanada a un equip de gestors especialitzats.

Les comunicacions poden ser de dues menes:



- **Consultes**, enteses com a peticions d'aclariment de dubtes concrets suscitats per l'aplicació o la interpretació dels textos esmentats.
- **Denúncies**, enteses com a comunicacions de possibles irregularitats que puguin suposar infraccions.

D'entre les categories/tipologies previstes al Canal de Consultes i Denúncies, n'hi ha una d'específica per comunicar possibles **irregularitats de naturalesa þnancera i comptable** en transaccions o en informació financera, enteses com a informació financera que no reflecteix els drets i les obligacions a través dels actius i passius de conformitat amb la normativa aplicable, així com transaccions, fets i esdeveniments que:

- Recollits per la informació financera, no existeixen efectivament i no s'han registrat en el moment adequat.
- No s'han reflectit en la seva totalitat en la informació financera i l'entitat n'és part afectada.
- No es registren i no es valoren de conformitat amb la normativa aplicable.
- No es classifiquen, presenten ni revelen en la informació financera d'acord amb la normativa.

El febrer del 2020, es va llançar un nou Canal de Consultes i Denúncies, que és essencial per a la prevenció i la correcció d'incompliments normatius i compleix diversos objectius:

- Alineació amb les **millors pràctiques** nacionals i internacionals.
- Compliment del **nou marc normatiu** (Llei orgànica de Protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, Directiva de Protecció del Denunciant).
- Més **robustesa en la gestió** del Canal, cosa que comporta un increment de la confiança en la seva funció.

Posteriorment, i per acord dels Òrgans de Govern de CaixaBank, es va establir el pla de *roll out* i implementació al Canal de Consultes i Denúncies a **les þlials del Per²metre Penal**. Es va definir que la **gestió de les denúncies es corporatitzava a Compliment Normatiu de CaixaBank**, però no així les consultes que es rebrien i gestionarien per part de cada societat.

El 2020, a més de CaixaBank, les societats del Perímetre Penal que han implementat el Canal de Consultes i Denúncies són les següents:

01 VidaCaixa S.A.U. de Seguros y Reaseguros

02 CaixaBank Asset Management S.G.I.I.C. S.A.

03 BuildingCenter S.A.

04 CaixaBank Payments & Consumer, E.F.C., E.P., S.A.

05 Telefónica Consumer Finance, E.F.C., S.A.

06 CaixaBank Equipment Finance, S.A.

07 PromoCaixa, S.A.

Està previst que la resta de Societats del Perímetre Penal s'hi incorpori durant el primer semestre del 2021.

La Nostra Identitat
Línies estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de verificació independent
Informe anual de govern corporatiu

Les fites principals d'aquest Canal són les següents:

> Nou entorn: implantació d'una nova plataforma, accessible tant internament com des d'Internet, que permet l'accés les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any, tant des de dispositius corporatius com personals i tant des del lloc de treball com des del domicili particular o qualsevol altra localització.

> Ampliació de col·lectius: a més dels empleats, també poden accedir a aquest Canal els Consellers de CaixaBank, el personal d'ETT, els agents i els proveïdors. Per a la resta de societats del Grup amb accés a aquest Canal, es fan les accions oportunes per permetre que tots els col·lectius definits tinguin accés a aquest Canal.

  És especialment transcendent l'accés facilitat a proveïdors, un col·lectiu que el Grup CaixaBank considera com a part indispensable per a la consecució dels seus objectius de creixement i de millora de la qualitat de servei, motiu pel qual vol establir-hi relacions basades en la confiança i en coherència amb els seus valors.

> Possibilitat de denúncies anònimes: les denúncies poden formular-se tant de forma nominativa com anònima, però no és així per a les consultes, que només poden ser nominatives.

> Externalització parcial de les denúncies: una part del procés de gestió en el cas de les denúncies el fan experts externs, per així reforçar la independència, l'objectivitat i el respecte de les garanties que ofereix el Canal. Concretament, estan externalitzades la recepció i la preanàlisi d'admissibilitat.

El Canal de Consultes i Denúncies ofereix una sèrie de garanties:

Anonimat

CaixaBank mostra un compromís ferm amb el respecte per l'anonimat quan aquesta sigui l'opció escollida pel denunciant. Per això ha establert els mitjans informàtics oportuns per garantir que s'esborren els accessos:

Al codi d'empresa, i

Al Canal de Consultes i Denúncies.

Confidencialitat

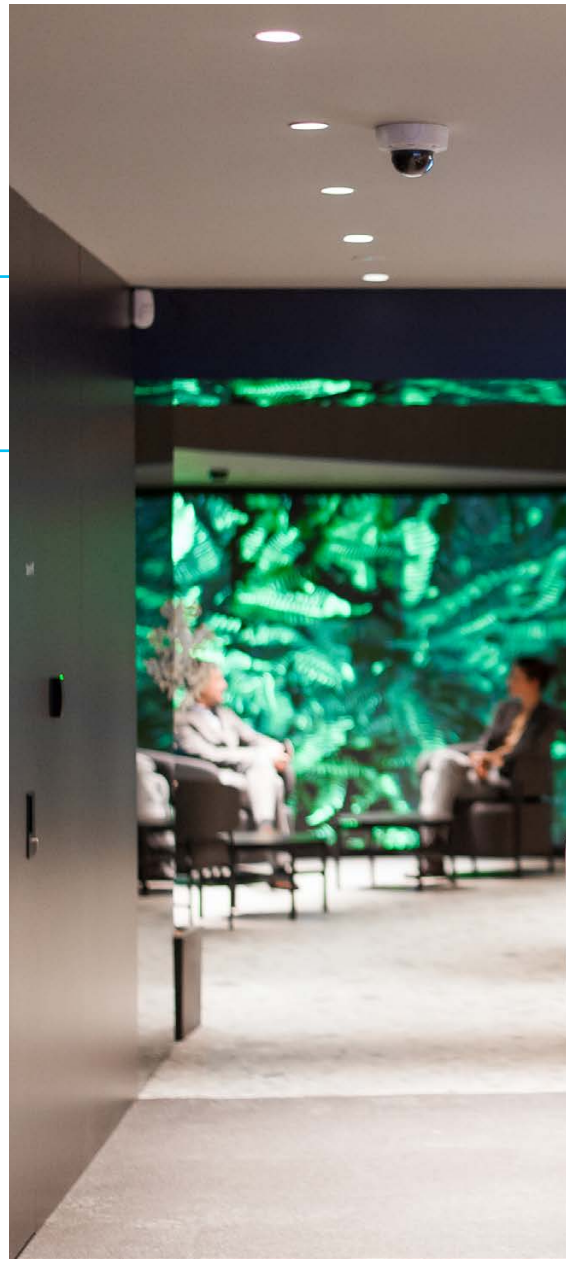
Es prohibeix expressament divulgar a tercers qualsevol mena d'informació sobre el contingut de les denúncies o consultes. Aquesta informació només la coneixeran les persones que participin directament en la gestió d'aquestes.

Reserva d'identitat del denunciant

Es garanteix la reserva d'identitat del denunciant, que no es podrà revelar al denunciat en cap cas.

En les denúncies, Compliment Normatiu només facilitarà el nom del denunciant a aquelles Àrees a les quals aquesta dada sigui imprescindible per dur a terme la investigació, i sempre serà necessari el consentiment previ del denunciant. Compliment Normatiu no facilitarà dades d'una denúncia, inclosa la identitat del denunciant, a cap persona diferent de les autoritzades, independentment del càrrec i les funcions del sol·licitant dins de CaixaBank.

CaixaBank prendrà les mesures disciplinàries oportunes si, fora del que estableix el paràgraf anterior, es produeix alguna revelació de la identitat del denunciant o es fan indagacions adreçades a conèixer dades de denúncies presentades.



La Nostra Identitat
Línies estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de verificació independent
Informe anual de govern corporatiu

Prohibició de represàlies

El Grup CaixaBank prohibeix expressament i no tolerarà l'existència de represàlies contra les persones que presentin una denúncia, ni tampoc contra aquelles que participin o ajudin en la investigació d'aquesta, sempre que hagin actuat de bona fe i no hagin participat en l'acte denunciat. El Grup CaixaBank adoptarà les mesures que calguin per garantir la protecció del denunciant.

Coincidència al lloc de treball

Si en un cas de denúncia la persona denunciant i la denunciada coincideixen al mateix lloc de treball, l'Entitat valorarà si cal adoptar alguna mesura tendent a eliminar la coincidència.

Incompatibilitats

En cas que alguna de les persones implicades en una denúncia tingui relació de parentesc, afinitat o consanguinitat amb algun dels intervinents en la seva gestió, investigació o resolució, no intervindrà en el procés i serà substituït per algú que no en depengui jeràrquicament.

Drets del denunciat

La persona denunciada ha de tenir coneixement de la denúncia formulada en contra seva tan aviat com s'hagin fet les comprovacions oportunes i s'hagi admès a tràmit l'expedient.

En qualsevol cas, CaixaBank farà la comunicació dins el termini màxim d'un mes des de la recepció de la denúncia i s'informarà el denunciat de l'existència de la denúncia i del fet objecte d'aquesta.

Finalment, des d'un punt de vista de ***governança***:

> La **gestió** del Canal de Denúncies i Consultes de Grup CaixaBank correspon a la funció de **Compliment Normatiu**, per bé que és l'equip especialitzat de la Direcció Corporativa de Compliment Normatiu de CaixaBank, dependent de la Subdirecció General de *Compliance*, qui assumeix la gestió de les denúncies i el paper de màxim responsable del Canal de Consultes i Denúncies.

  Compliment Normatiu de CaixaBank pot plantejar consultes, sol·licitar informació i requerir investigacions i qualsevol altra mesura o tràmit per a la bona fi del procés de gestió de les denúncies.

> En aquelles denúncies en què, segons el criteri de Compliment Normatiu, **hi hagi indicis de comissió d'il·lícits penals**, Compliment Normatiu n'informarà el Comitè de Gestió Penal Corporatiu, li donarà trasllat de l'il·lícit denunciat i el mantindrà informat de les fites procedimentals i l'**estratègia interna** que se seguirà en relació amb la investigació. El Comitè de Gestió Penal Corporativa podrà proposar els aspectes que consideri oportuns i deixarà constància de la seva proposta i de la decisió adoptada per Compliment Normatiu.

> Compliment Normatiu de CaixaBank presta a les societats del Grup un servei general de funcionament i gestió del Canal, el qual inclou, entre altres: la implantació del Canal, la gestió del seu funcionament, el suport en la formació i sensibilització sobre aquest i qualsevol altra funció o assistència per a la seva implantació i el seu funcionament correcte.

> Amb una periodicitat mínima **semestral**, Compliment Normatiu de CaixaBank reporta l'activitat del Canal a la Comissió d'Auditoria i Control de CaixaBank i, en qualsevol cas, quan ho consideri convenient segons les circumstàncies.

> Correspondrà a les societats del Grup CaixaBank amb accés al Canal el report als seus Òrgans de Govern, per bé que poden sol·licitar a Compliment Normatiu de CaixaBank l'**assistència al seu Consell d'Administració** per informar sobre la casuística de les denúncies rebudes a la plataforma, així com sobre les principals tendències identificades.





Formació

El Grup CaixaBank vetlla per proporcionar plans de formació continuats adaptats als diferents llocs i responsabilitats del personal involucrat en la preparació i revisió de la informació financera, centrats en matèria de comptabilitat, auditoria, control intern (inclòs l'SCIIF), gestió del risc, compliment normatiu i actualització d'aspectes jurídics/fiscals.

En aquests programes de formació hi participen empleats de la Direcció Executiva d'Intervenció, Control de Gestió i Capital, la Direcció General Adjunta d'Auditoria Interna, Control and Compliment normatiu, Morositat, Recuperacions i Actius, així com els membres que formen l'Alta Direcció de l'Entitat. Es calcula que s'han impartit més de **28.026 hores** de formació en aquest àmbit a **718 empleats** del Grup.

Particularment, en l'àmbit de l'SCIIF, cada any es fa un curs de **formació on-line** sobre aquesta matèria. Aquest any s'ha dissenyat un nou curs, que s'ha fet durant l'últim trimestre del 2020 a tots els empleats que intervenen (directament o indirectament) en el procés d'elaboració de la informació financera. 341 empleats d'Intervenció i Comptabilitat, Informació Corporativa i Control de Participades, Planificació i Capital i Riscos, entre altres, han certificat el curs; el 2019 hi va haver 39 convocats i entre el 2013 i el 2018 van ser 585. Aquesta formació té com a objectiu donar a conèixer a aquests empleats la rellevància d'establir mecanismes que garanteixin la fiabilitat de la informació financera, així com el seu deure de vetllar pel compliment de les normes aplicables.

Així mateix, la Direcció Executiva d'Intervenció, Control de Gestió i Capital té una participació rellevant, juntament amb altres àrees del Grup, en grups de treball sectorials, tant nacionals com internacionals, en què es discuteixen qüestions relacionades amb normativa comptable i temes financers.

Pel que fa a la formació impartida als Consellers de l'Entitat, el 2020 s'ha celebrat una sessió de formació en matèria de Prevenció del Blanqueig de Capitals i el Finançament del Terrorisme adreçada a tots els membres del Consell d'Administració. D'altra banda, la Comissió de Riscos ha inclòs, dins l'ordre del dia de les seves sessions ordinàries, dotze exposicions monogràfiques, en què s'han tractat en detall riscos rellevants, com ara el risc reputacional, el risc de compliance, el risc de fiabilitat de la informació financera, el risc de tipus d'interès estructural de balanç, el risc legal, el risc de mercat, el risc operacional o la ciberseguretat, entre altres. La Comissió d'Auditoria i Control també ha inclòs exposicions monogràfiques, set en total, en l'ordre del dia de les seves sessions per cobrir matèries pròpies d'auditoria, supervisió i control. A més, les comissions esmentades han fet dues sessions monogràfiques conjuntes per tractar aspectes destacats en matèria de solvència.

La Nostra Identitat
Línies estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de verificació independent
Informe anual de govern corporatiu

Avaluació de riscos de la informació financera (F.2)

El Control Intern de la Informació Financera del Grup s'ajusta als estàndards internacionals establerts pel ***Committee of Sponsoring Organisations of the Treadway Commission*** (COSO) en el seu últim marc, publicat el 2013, que cobreix els objectius de control sobre l'efectivitat i l'eficiència de les operacions, la finalitat de la informació financera i el compliment de les lleis i els reglaments aplicables.

El Grup disposa d'una metodologia pròpia per a la identiþcaci· dels riscos, implantada a les principals societats dependents del Grup de manera homogènia, en relació amb (i) la responsabilitat i el moment d'execució i actualització; (ii) criteris que s'han de seguir i fonts d'informació que s'han d'utilitzar, i (iii) criteris per identificar els components significatius per a l'SCIIF, plasmada en el procés següent:

- Identiþcaci· de l'abast, que inclou la selecció de la informació financera, epígrafs rellevants i entitats del Grup que la generen, partint de criteris quantitatius i qualitatius.
- Identiþcaci· de les entitats del Grup rellevants i categorització d'aquestes per establir el grau de control requerit a cadascuna.
- Identiþcaci· dels processos materials del Grup que intervenen directament i indirectament en l'elaboració de la informació financera.
- Identiþcaci· dels riscos existents en cada procés.
- Documentació de les activitats de control existents per mitigar els riscos identificats.
- Avaluaci· cont²nua de l'eþc¨cia del sistema de control intern sobre la informació financera.
- Elaboració d'informes i report a Òrgans de Govern.

Els riscos es refereixen a possibles errors amb impacte material potencial, inclosos l'error i el frau, en el marc dels objectius de la informació financera, de la naturalesa següent:

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

El procés d'identificació de riscos té en compte tant les transaccions rutinàries com les menys freqüents i potencialment més complexes, així com l'efecte d'altres tipologies de riscos (operatius, tecnològics, financers, legals, reputacionals, mediambientals, etc.). En particular hi ha un procés d'anàlisi, dut a terme per part de les diferents àrees que lideren les transaccions i operacions corporatives, operacions no recurrents o especials, en què s'estudien els efectes comptables i financers d'aquestes operacions, i els seus impactes es comuniquen oportunament.

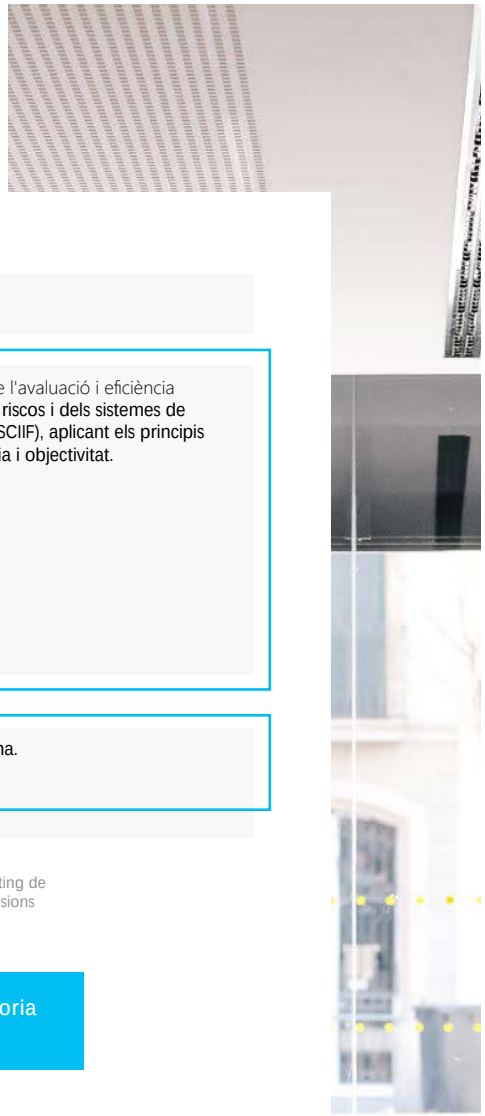
La Funció del CIIF revisa, almenys anualment, els riscos dins el seu abast, així com les activitats de control dissenyades per mitigar-los. Si en el transcurs de l'exercici es posen de manifest circumstàncies que afecten l'elaboració de la informació financera, el CIIF avalua l'existència de riscos que s'hagin d'afegir als ja identificats.

Finalment, correspon a la Comissió d'Auditoria i Control supervisar el procés d'informació financera regulada del Grup i de l'SCIIF, basant-se en la feina de la funció d'Auditoria Interna i les conclusions de l'auditor extern.

La Nostra Identitat
Línies estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de verificació independent
Informe anual de govern corporatiu

Procediments i activitats de control de la informació financera (F.3)

En línia amb les directrius dels reguladors i les millors pràctiques del sector, el **Marc de Control Intern** aplicable a l'SCIIF del Grup CaixaBank es configura a partir del model de tres **Línies de Defensa**.



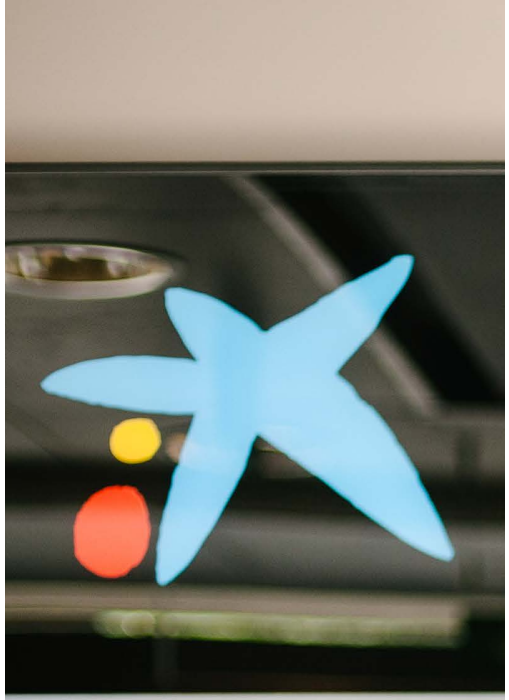
	1a LoD	2a LoD	3a LoD
Què fan?	Responsables de desenvolupar i mantenir controls efectius sobre els seus negocis, així com d'identificar, gestionar i mesurar, controlar, mitigar i comunicar els riscos principals sobre la Fiabilitat de la Informació Financera. Col·laborant amb el CIIF en la identificació dels riscos i controls, així com en la formalització i documentació descriptiva de les activitats i els controls de processos que afecten la generació de la informació financera.	Responsables de fer la identificació, mesurament, seguiment i report dels riscos, establint les polítiques de gestió i els procediments de control, i revisant la seva aplicació per part de la 1a LoD, de la qual és independent. La revisió periòdica del compliment es fa a partir de certificacions (incorporades en el procés SCIIF).	Responsable de l'avaluació i eficiència de la gestió de riscos i dels sistemes de control intern (SCIIF), aplicant els principis d'independència i objectivitat.
Qui són?	Unitats de negoci i les seves funcions de suport.	Control Intern de la Informació Financera (CIIF).	Auditoria interna.

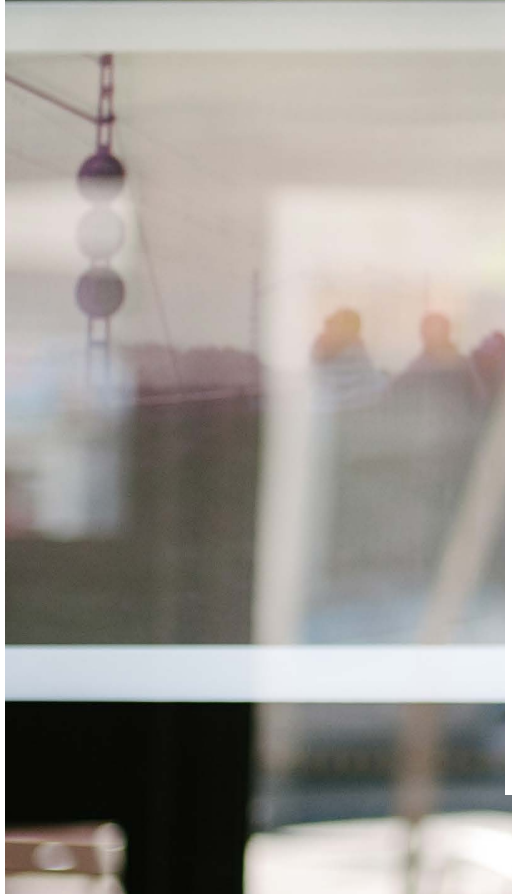
Coordinació del procés d'elaboració i presentació de la informació financera

Reporting de conclusions de la certificació de controls

Reporting de conclusions

- Direcció Executiva d'Intervenció, Control de Gestió i Capital
- Comitè de Direcció
- Comissió d'Auditoria i Control
- Consell d'Administració





Procediments de revisió i autorització de la informació financera

El perfil professional de les persones que intervenen en el procediment de revisió i autorització de la informació financera és adequat, amb coneixement i experiència en matèria de comptabilitat, auditoria o gestió de riscos.

L'elaboració i revisió d'informació financera es duu a terme des de les diferents àrees de la Direcció Executiva d'Intervenció, Control de Gestió i Capital, que sol·licita a les unitats de negoci i als seus centres de suport, així com als components del Grup, la col·laboració necessària per obtenir el grau de detall adequat d'aquesta informació. La informació financera és objecte de supervisió per part dels diferents nivells jeràrquics de la Direcció Executiva esmentada i d'altres àrees de la Societat. Finalment, la Direcció Executiva presenta la informació financera rellevant que es publicarà en el mercat, juntament amb les conclusions de la certificació SCIIF, als Òrgans de Govern responsables i al Comitè de Direcció, els quals l'examinen i, si escau, l'aproven.

CaixaBank té establert un procés continu de revisió de la documentació i formalització de les activitats, dels riscos en què es pot incórrer en l'elaboració de la informació financera i dels controls necessaris que mitiguin els riscos crítics:

>> ESQUEMA DE LA DOCUMENTACIÓ

01. PROCESSOS/ SUBPROCESSOS

02. RISCOS/ASSERCIONS FINANCERES VINCULADES

- Existència i Ocurrència
- Integritat
- Valoració
- Drets i Obligacions
- Presentació, Desglossament i compatibilitat
- Possibilitat de frau?
- Vinculació al catàleg de riscos corporatiu

03. ACTIVITATS DE CONTROL

- Importància (clau/ estàndard)
- Automatització
- Evidència
- Sistema (aplicacions informàtiques vinculades)
- Finalitat (preventiu, detectiu, correctiu)
- Freqüència
- Certificació
- Component COSO
- Executor
- Validador

Certificació de l'eficàcia dels controls clau

04. REPORTING A ALTA DIRECCIÓ I ÒRGANS DE GOVERN

Revisió prèvia del disseny i la implementació dels controls

Revisió de l'eficàcia dels controls i del procés de certificació

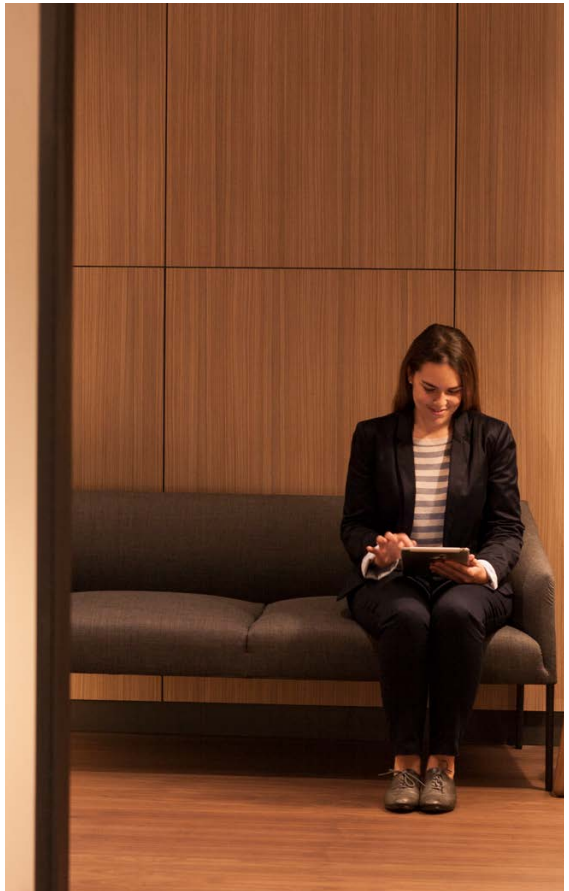
Funció CIIF

Funció d'Auditoria Interna

La Nostra Identitat
Línies estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de verificació independent
Informe anual de govern corporatiu

En relació amb els Sistemes utilitzats per a la gestió de l'SCIIF, la Societat té implantada l'eina SAP Governance, Risk and Compliance (SAP GRC), que permet la gestió integral dels riscos i controls del procés d'elaboració de la informació financera, així com de la seva documentació i evidències. A l'eina hi poden accedir els empleats amb diferents graus de responsabilitat en el procés d'avaluació i certificació del sistema de control intern del Grup.

Durant l'exercici 2020, s'ha dut a terme el procés de certificació amb caràcter trimestral, entre altres processos específics de periodicitat diferent, sense que s'hagi posat de manifest cap debilitat significativa en les certificacions fetes. A més, s'han fet certificacions en períodes diferents al tancament trimestral habitual, per a determinada informació financera que es publicarà en els mercats, sense que s'hagin posat de manifest debilitats significatives en cap de les certificacions fetes.



Per a l'elaboració dels estats financers s'utilitzen **judicis, estimacions i assumpcions** fetes per l'Alta Direcció per quantificar actius, passius, ingressos, despeses i compromisos. Aquestes estimacions es fan en funció de la millor informació disponible en la data d'elaboració dels estats financers, tot emprant mètodes i tècniques generalment acceptats i dades i hipòtesis observables i contrastades. Segons el que estableix la normativa interna, el Consell i el Comitè de Direcció són responsables d'aprovar aquests judicis i estimacions, descrits a la Nota 1.3 dels comptes anuals consolidats i principalment vinculats a:

> La valoració dels fons de comerç i dels actius intangibles.

> El termini dels contractes d'arrendament utilitzat en la valoració del passiu per arrendament.

> El valor raonable dels actius, passius i passius contingents en el context de l'assignació del preu pagat en les combinacions de negoci.

> Les pèrdues per deteriorament d'actius financers, i del valor raonable de les garanties associades a aquests, en funció de la seva classificació comptable, fet que suposa fer judicis rellevants amb relació a: i) la consideració d'«increment significatiu en el risc de crèdit» (SICR, per les seves sigles en anglès), ii) la definició de default i iii) la incorporació d'informació forward-looking.

> La valoració de les participacions en negocis conjunts i associades.

> La determinació dels resultats de les participacions en societats associades.

> Les hipòtesis actuarials utilitzades en el càlcul dels passius per contractes d'assegurança.

> La classificació, la vida útil i les pèrdues per deteriorament d'actius tangibles i actius intangibles.

> Les pèrdues per deteriorament dels actius no corrents i grups alienables d'elements que s'han classificat com a mantinguts per a la venda.

> Les hipòtesis actuarials utilitzades en el càlcul de passius i compromisos postocupació.

> La valoració de les provisions necessàries per a la cobertura de contingències laborals, legals i fiscals.

> La despesa de l'impost de societats determinada sobre el tipus impositiu esperat a final d'any i l'activació dels crèdits fiscals i la seva recuperabilitat.

> El valor raonable de determinats actius i passius financers.

La Nostra Identitat
Línies estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de verificació independent
Informe anual de govern corporatiu

Procediments sobre els sistemes de la informació

Els **sistemes d'informació** que fan de suport dels processos en què es basa la informació financera estan subjectes a **polítiques i procediments** de control intern per garantir la integritat de l'elaboració i la publicació de la informació financera.

En concret, els sistemes d'informació de CaixaBank garanteixen la seva seguretat utilitzant com a marc de referència els requisits definits per **estàndards internacionals de bones pràctiques** de seguretat de la informació, com la família de normes ISO/IEC 27000, NIST, CSA, etc. Aquestes normes, juntament amb les obligacions establertes per diferents lleis i regulacions i els requisits dels supervisors locals i sectorials, formen part del Cos Normatiu de Seguretat de la Informació del Grup CaixaBank, el compliment del qual es monitora de forma contínua i es reporta a actors clau dins i fora de l'organització.

Les activitats principals estan certificades com a:

> Les activitats corporatives de Ciberseguretat del Grup CaixaBank, des de les seus de Barcelona, Madrid i Porto, estan certificades per **ISO 27001:2013** (BSI).

> L'acreditació oficial **CERT** (Computer Emergency Response Team) reconeix la capacitat de l'entitat per gestionar la seguretat de la informació.

A més, en el que fa referència a la Continuïtat operativa i de negoci, l'Entitat disposa d'un complet **Pla de Contingència Tecnològica**, capaç d'afrontar les situacions més difícils per garantir la continuïtat dels serveis informàtics. S'han desenvolupat estratègies que permeten la recuperació de la informació en el mínim temps possible. Aquest Pla de Contingència Tecnològica s'ha dissenyat i opera de conformitat amb la Norma **ISO 27031:2011.** Ernst&Young ha certificat que el cos normatiu del Govern de la Contingència Tecnològica de CaixaBank s'ha dissenyat i desenvolupat i s'opera d'acord amb aquesta Norma.

A més, la BSI ha certificat el compliment del Sistema de Gestió de la Continuïtat de Negoci de CaixaBank de conformitat amb la Norma **ISO 22301:2012**, que acredita:

> El **compromís** de l'alta direcció de CaixaBank amb la Continuïtat de Negoci i la Contingència Tecnològica.

> La realització de les **millors pràctiques** respecte a la gestió de la Continuïtat de Negoci i la Contingència Tecnològica.

> L'existència d'un procés cíclic basat en la **millora contínua**.

> Que CaixaBank té implantats, i operatius, **Sistemes de Gestió a Continuïtat de Negoci i Contingència Tecnològica**, d'acord amb normes internacionals de prestigi reconegut.

I aporten:

- **Conþan-a** als nostres clients, inversors, empleats i la societat en general sobre la capacitat de resposta de l'Entitat davant d'incidents greus que afectin les operacions de negoci.
- **Compliment** de les recomanacions dels reguladors, el Banc d'Espanya, MiFID i Basilea III en aquestes matèries.
- **Beneþcis** en la imatge i la reputació de l'Entitat.
- **Auditories** anuals, internes i externes, que comproven que els nostres sistemes de gestió continuïn actualitzats.



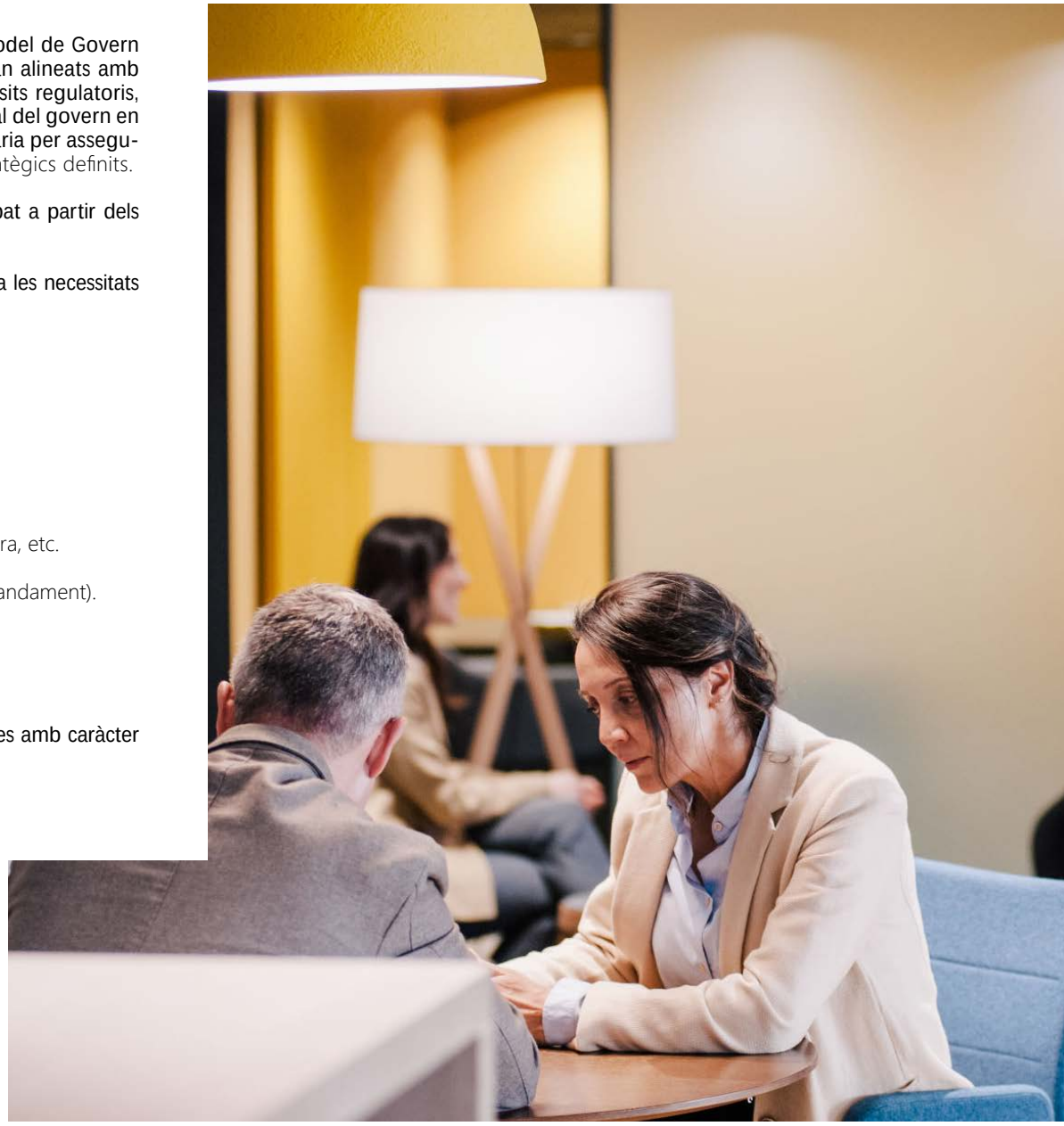
La Nostra Identitat
Línies estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de verificació independent
Informe anual de govern corporatiu

Pel que fa al **Govern de Tecnologies de la Informació** (TI), el model de Govern de TI de CaixaBank garanteix que els seus Serveis Informàtics estan alineats amb l'estratègia de negoci de l'Organització i donen resposta als requisits regulatoris, operatius o del negoci. El Govern de TI constitueix una part essencial del govern en el seu conjunt i aglutina l'estructura organitzativa i directiva necessària per assegurar que TI suporta i facilita el desenvolupament dels objectius estratègics definits.

El Cos Normatiu de Govern de les TI de CaixaBank està desenvolupat a partir dels requisits que especifica la norma **ISO 38500:2008**.

Aquest disseny dels serveis informàtics de CaixaBank dona resposta a les necessitats del negoci, i garanteix, entre altres temes:

- Segregació de funcions.
- Gestió de canvis.
- Gestió d'incidents.
- Gestió de la Qualitat TI.
- Gestió dels riscos: operacionals, fiabilitat de la informació financera, etc.
- Identificació, definició i seguiment d'indicadors (Quadre de Comandament).
- Existència de Comitès de Govern, Gestió i Seguiment.
- Report periòdic a la Direcció.
- Controls interns severs que inclouen auditories internes i externes amb caràcter anual.



Procediments per a la gestió de les activitats externalitzades i d'experts independents

El Grup CaixaBank disposa d'una **Política de Costos, Gestió Pressupostària i Compres**, aprovada al Comitè de Direcció del 18 de juny del 2018, en què es defineix un marc global de referència per a les entitats del Grup i en què es recullen de forma homogènia els principis generals i els procediments en matèria de definició, gestió, execució i control del pressupost de despeses d'explotació i inversió del Grup CaixaBank.

Aquesta política es desenvolupa en una **norma interna del Grup** en què es regulen, principalment, els processos relatius a:

- Elaboració i aprovació del pressupost.
- Execució del pressupost i gestió de la demanda.
- Compres i contractació de serveis.
- Pagament de factures a proveïdors.

La majoria dels processos que s'estableixen entre les entitats del Grup i els seus proveïdors estan gestionats i informatitzats mitjançant aplicacions que recullen totes les seves actuacions, i és el Comitè d'Eficiència l'Òrgan encarregat d'assegurar que l'execució material del pressupost es faci seguint la normativa.

Per garantir la gestió adequada dels costos, el Comitè d'Eficiència de CaixaBank delega en dues comissions:

- **Comissió de Despeses i inversió (CDI)**: revisa i ratifica les propostes de despesa i inversió presentades per les àrees i filials a través de projectes, qüestionant-ne la necessitat i la raonabilitat a través d'una anàlisi de rendibilitat o d'eficiència per a l'Entitat.
- **Mesa de Compres**: vetlla per l'aplicació adequada de les polítiques i els procediments de compres/contractacions definides a la normativa, i fomenta la igualtat d'oportunitats entre proveïdors. Tal com s'indica en el Codi Ètic de l'Entitat, la compra de béns o la contractació de serveis s'ha de fer amb objectivitat i transparència, eludint situacions que puguin afectar l'objectivitat de les persones que hi participen. Per això, totes les compres han de presentar un mínim de tres ofertes comparatives de proveïdors diferents. Les compres que superin un cert llindar les ha de gestionar l'equip especialitzat de compradors, que estan organitzats per diferents categories de Compres: IT, Serveis Professionals, Màrqueting, Facilities i Obres.

El Grup CaixaBank disposa d'un **Portal de Proveïdors**, que permet establir un canal de comunicació senzill i àgil entre proveïdors i empreses del Grup. Mitjançant aquest portal, els proveïdors aporten la documentació imprescindible per optar a qualsevol procés de negociació i iniciar el procés d'homologació per ser proveïdor elegible. D'aquesta manera, se segueix garantint el compliment de la normativa interna de Compres alhora que se'n faciliten la gestió i el control.

CaixaBank disposa d'una **Política d'Externalització de Serveis**, actualitzada el maig del 2019, que es fonamenta principalment en la Guia GL/2019/02, de Directrius de l'Externalització de l'Autoritat Bancària Europea. La Política d'Externalització estableix el marc metodològic i els criteris que s'han de tenir en compte en l'externalització d'activitats per part de l'Entitat a terceres parts, i disposa dels principis corporatius que estableixen l'abast, el govern i el marc de gestió i de control de riscos del Grup CaixaBank, en els quals s'hauran de basar les actuacions que es duran a terme en el cicle de vida complet de les externalitzacions de serveis.

La redacció de la nova Política del govern de l'externalització, elaborada conjuntament amb la Segona Línia de Defensa de riscos no financers, acredita:

- El **compromís** de l'Alta Direcció de CaixaBank amb el govern de l'externalització.
- La realització de les **millors pràctiques** respecte a la gestió de les iniciatives d'externalització.
- L'existència d'un procés cíclic de **millora contínua**.

La formalització d'aquesta política suposa:

- **Conþan-a** als nostres clients, inversors, empleats i la resta de stakeholders sobre el procés de decisió i control de les iniciatives d'externalització.
- **Compliment** de les recomanacions dels reguladors, com ara el Banc d'Espanya, ABE, MiFID i Basilea III, en aquesta matèria.
- **Beneþcis** en la imatge i la reputació de l'Entitat.

CaixaBank continua incrementant els seus esforços en el control, vetllant perquè les externalitzacions no suposin una pèrdua de capacitat de supervisió, anàlisi i exigència del servei o l'activitat objecte de contracte.

Quan es produeix una nova iniciativa d'externalització, se segueix el procediment següent:

La Nostra Identitat
Línies estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de verificació independent
Informe anual de govern corporatiu

- **Anàlisis** d'aplicabilitat del model d'externalització al proveïdor
- **Valoració** de la decisió d'externalització mesurant criticitat, riscos i model d'externalització associat
- **Aprovació** del risc associat amb la iniciativa per part d'un òrgan intern col·legiat
- **Contractació** del proveïdor
- **Traspàs** del servei al proveïdor extern
- **Seguiment i monitoratge** de l'activitat o el servei prestat

Totes les activitats externalitzades disposen de mesures de control basades, fonamentalment, en **indicadors de rendiment del servei i mesures de mitigació** incloses contractualment, que redueixen els riscos detectats en la valoració de la decisió d'externalització. Cada responsable d'una externalització a l'Entitat sol·licita al proveïdor l'actualització i el report dels seus indicadors, que són internament revisats de manera periòdica.

Durant l'**exercici 2020**, les **activitats** encomanades a tercers relacionades amb valoracions i càlculs d'experts independents han estat relacionades, principalment, amb:

> Determinats serveis d'auditories internes i tecnològiques.

> Determinats serveis de consultories financeres i de business intelligence.

> Determinats serveis de màrqueting i compres diverses.

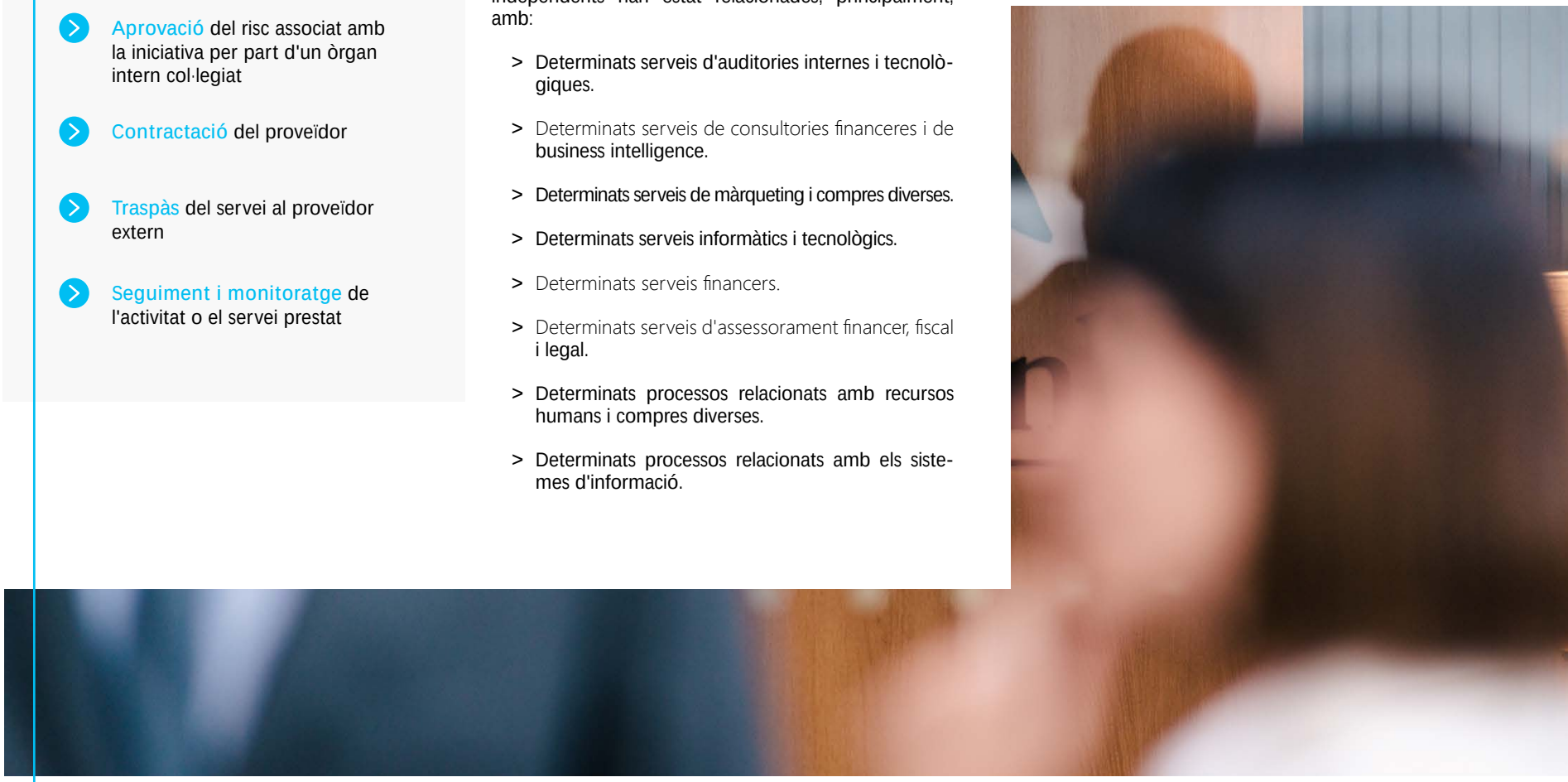
> Determinats serveis informàtics i tecnològics.

> Determinats serveis financers.

> Determinats serveis d'assessorament financer, fiscal i legal.

> Determinats processos relacionats amb recursos humans i compres diverses.

> Determinats processos relacionats amb els sistemes d'informació.



La Nostra Identitat
Línies estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de verificació independent
Informe anual de govern corporatiu

Informació i comunicació (F.4)

Polítiques comptables

La responsabilitat exclusiva de la definició i la comunicació dels criteris comptables del Grup recau en la Direcció d'Intervenció i Comptabilitat, concretament en el Departament de Polítiques i Regulació comptables, integrada en la Direcció Executiva d'Intervenció, Control de Gestió i Capital.

Entre les seves responsabilitats hi ha el seguiment i l'anàlisi de la normativa d'informació financera (financial reporting) aplicable al Grup, per a la seva interpretació, i la consegüent aplicació a la informació financera d'una manera homogènia a totes les entitats que formen part del Grup; així com l'actualització permanent dels criteris comptables aplicats davant de qualsevol nova tipologia de contracte o operació, o qualsevol canvi normatiu.

El seguiment de novetats regulatòries relacionades amb la publicació d'informaci· no þnancera (non-financial reporting) també és una de les funcions del Departament de Polítiques i Regulació comptables. En concret, es fa una anàlisi continuada de nous requeriments d'informació i de tendències regulatòries, nacionals, europees i globals relacionades tant amb la sostenibilitat com amb la informació no financera. En col·laboració amb la resta d'àrees implicades del Grup CaixaBank, s'interpreten les implicacions derivades i es treballa per assegurar que aquestes implicacions es gestionin i incorporin en les pràctiques del Grup.

Així mateix, fan l'anàlisi i l'estudi de les implicacions comptables d'operacions singulars, per a l'anticipació d'impactes i el seu tractament comptable correcte als estats financers consolidats i s'encarreguen de la resolució de dubtes o conflictes sobre qüestions comptables no recollides en els circuits comptables o que presenten dubtes sobre la seva interpretació. Amb una periodicitat mínima mensual, es comparteixen les consultes comptables concloses pel Departament amb la resta de la Direcció d'Intervenció i Comptabilitat, amb explicació del raonament tècnic que les empara o les interpretacions fetes, així com els temes que estan en curs d'anàlisi.

En el procés de deþnici· de productes nous, a través de la seva participació en el Comitè de Producte del Grup, n'analitzen les implicacions comptables partint de les seves característiques, i aquesta anàlisi es concreta en la creació o l'actualització d'un circuit comptable en què es detallen tots els esdeveniments possibles pels quals pot transitar el contracte o operació. Així mateix, es descriuen les característiques principals de l'operativa administrativa, la normativa fiscal i els criteris i les normes comptables aplicats. Les altes i modificacions en els circuits comptables es comuniquen immediatament a l'organització i la majoria es poden consultar a la intranet de l'Entitat.

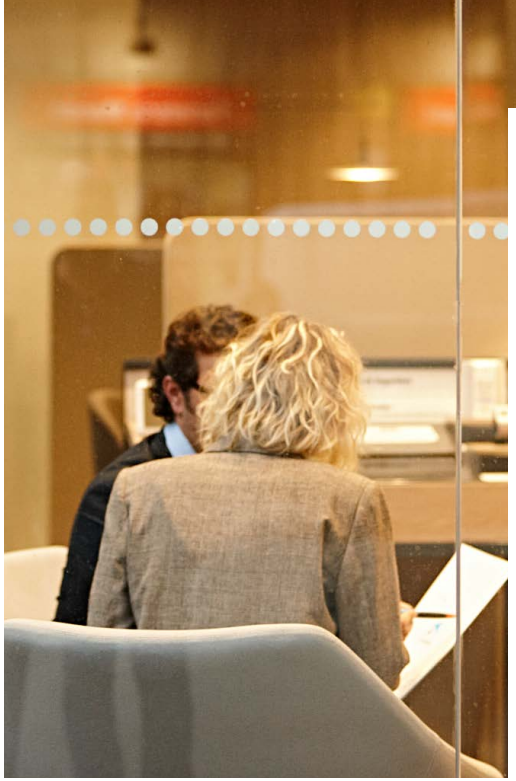
Aquest departament també hi participa i dona suport al Comitè de regulació del Grup CaixaBank en matèria de regulació sobre informació financera i no financera. Davant de qualsevol canvi normatiu que sigui d'aplicació i s'hagi d'implementar al Grup, el Departament el comunica als Departaments o filials del Grup afectats i participa en els projectes d'implementació d'aquests canvis o els lidera, segons escaigui.

Igualment, el Departament de Polítiques i Regulació comptables participa en projectes singulars relacionats amb la sostenibilitat i el reporting d'informaci· no þnancera, ja sigui en projectes transversals del Grup, formacions internes i externes, o bé a través de la participació en grups de treball amb peers i grups d'interès externs.

Les activitats anteriors en matèria d'informació financera es materialitzen en l'existència i el manteniment d'un manual de polítiques comptables, en el qual s'estableixen les normes, els principis i els criteris comptables adoptats pel Grup. Aquest manual garanteix la comparabilitat i la qualitat de la informació financera de totes les societats del Grup i es complementa amb les consultes rebudes pel Departament.

La comunicació amb els responsables de les operacions és permanent i fluida.

De manera complementària, el Departament de Polítiques i Regulació comptable s'encarrega de desenvolupar activitats formatives a les àrees de negoci rellevants de l'organització sobre novetats i modificacions comptables.



Mecanismes per a l'elaboraci· de la informaci· þnancera

CaixaBank disposa d'eines informàtiques internes que asseguren la integritat i l'homogeneïtat en els **processos d'elaboraci· de la informaci· þnancera**. Totes les aplicacions disposen de mecanismes de contingència tecnològica, de manera que s'assegura la conservació i l'accessibilitat de les dades davant de qualsevol circumstància.

La Societat està immersa en un projecte de millora de l'**arquitectura de la informació comptable**, que té per objecte l'increment en la qualitat, integritat, immediatesa i accés a les dades que proporcionen les aplicacions de negoci. De forma gradual, les diverses aplicacions informàtiques s'estan incloent dins de l'abast del projecte, que actualment ja integra una materialitat de saldos molt significativa.

A l'efecte d'elaborar la **informació consolidada**, tant CaixaBank com les societats que conformen el perímetre del Grup fan servir, a través d'eines especialitzades, mecanismes de captura, anàlisi i preparació de les dades amb formats homogenis. Així mateix, el pla de comptes comptables, integrat en l'aplicació de consolidació, s'ha definit per complir els requeriments dels diferents reguladors.

Amb relació als sistemes utilitzats per a la **gestió de l'SCIIF**, l'Entitat té implantada l'eina **SAP Governance, Risk and Compliance (SAP GRC)** per tal de garantir-ne la integritat i reflectir els riscos i els controls existents. L'eina també admet, entre altres, el Catàleg de Riscos Corporatiu i els Indicadors de Risc Operacional (KRI), responsabilitat de la Direcció Executiva de Corporate Risk Management Function & Planning.

Supervisió del funcionament del sistema de control intern sobre la informació financera (F.5)

Correspon a la **Comissió d'Auditoria i Control** supervisar el procés d'elaboració i presentació de la informació financera regulada i l'eficàcia dels sistemes de control intern i de gestió de riscos de l'Entitat. Aquestes funcions s'expliquen en detall a l'apartat «L'Administració – Les comissions del Consell – Comissió d'Auditoria i Control».

La funció d'**Auditoria Interna**, representada per la Direcció Executiva d'Auditoria al Comitè de Direcció, es regeix pels principis establerts a l'Estatut d'Auditoria Interna del Grup CaixaBank, aprovat pel Consell d'Administració de CaixaBank. És una **activitat independent i objectiva**, que aporta un enfocament sistemàtic a l'avaluació dels processos de gestió de riscos i controls, i del govern corporatiu, i s'encarrega de donar suport a la Comissió d'Auditoria i Control en la seva funció de supervisió. Per tal d'establir i preservar aquesta independència, Auditoria Interna depèn funcionalment del President de la Comissió d'Auditoria i Control, sens perjudici que hagi de reportar al President del Consell d'Administració per al compliment adequat de les seves funcions per part d'aquest.

Auditoria Interna disposa de **213 auditors distribuïts en diferents equips de treball**, especialitzats per àmbits, entre els quals hi ha un grup responsable de coordinar la supervisió dels processos relacionats amb la informació financera del Grup CaixaBank, adscrit a la Direcció del Departament d'Auditoria Financera, Participades i Compliment Normatiu.

Les activitats de la funció d'auditoria interna es reporten periòdicament a la Comissió d'Auditoria i Control, la qual, al seu torn, revisa, dins l'abast del risc de fiabilitat de la informació financera, el següent: (i) la planificació d'auditoria interna i la suficiència del seu abast; (ii) les conclusions de les auditories fetes i el seu impacte en la informació financera; i (iii) el seguiment de les accions correctores.

Auditoria Interna desenvolupa un **programa de treball espec²þc per a la revisi· de l'SCIIF** centrat en els processos rellevants (transversals i de negoci) definits per l'equip de Control Intern de la Informació Financera, complementat amb la revisió dels controls existents en auditories d'altres processos.

La Nostra Identitat
Línies estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de verificació independent
Informe anual de govern corporatiu

Actualment, aquest programa de treball es completa amb la revisió de la certificació correcta i les proves d'execució efectiva d'una mostra de controls, seleccionats a partir d'indicadors d'auditoria contínua. Amb tot això, Auditoria Interna emet anualment un informe global, en què s'inclou una avaluació del funcionament de l'SCIIF durant l'exercici. La revisió de l'exercici 2020 s'ha centrat en:

> Revisió de l'aplicació del Marc de Referència definit al document «Control Intern sobre la informació financera a les entitats cotitzades», promogut per la CNMV.

> Verificació de l'aplicació de la Política Corporativa de gestió del risc de Fiabilitat de la Informació Financera i de la Norma SCIIF per garantir que l'SCIIF a escala corporativa és adequat

> Valoració del funcionament del procés de certificació interna ascendent dels controls clau.

> Avaluació de la documentació descriptiva de processos, riscos i controls rellevants.

A més, durant l'exercici 2020, Auditoria Interna ha fet diferents revisions de processos que afecten la generació, elaboració i presentació de la informació financera centrats en els àmbits financerocomptable, gestió de riscos corporatius, instruments financers, sistemes d'informació i el negoci assegurador, entre altres.

Així mateix, la Societat disposa de procediments periòdics de discussió amb l'auditor extern, el qual assisteix la Comissió d'Auditoria i Control i informa de la seva planificació d'auditoria i de les conclusions assolides abans de la publicació de resultats, així com, si escau, de les debilitats de control intern.

Informe de l'auditor extern

En aplicació de la recomanació inclosa a la Guia d'Actuació sobre l'Informe de l'Auditor referida a la Informació relativa al Sistema de Control Intern sobre la Informació Financera de les entitats cotitzades, publicada per la Comissió Nacional del Mercat de Valors al seu web, CaixaBank ha sotmès a revisió per part de l'auditor de comptes anuals el contingut de la informació relativa al Sistema de Control Intern sobre la Informació Financera. En l'informe resultant es conclou que, com a resultat dels procediments aplicats sobre la informació relativa al SCIIF, no s'han posat de manifest inconsistències o incidències que la puguin afectar.

L'informe s'inclou com a Annex a aquest Informe Anual de Govern Corporatiu.



La Nostra Identitat
Línies estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de verificació independent
Informe anual de govern corporatiu

Grau de seguiment de les recomanacions de govern corporatiu (G)

>> QUADRE DE REFERÈNCIES CREUADES DEL COMPLIMENT O EXPLICACIÓ DE LES RECOMANACIONS EN MATÈRIA DE GOVERN CORPORATIU

	Recomanació 1	Recomanació 2	Recomanació 3	Recomanació 4
DESCRIPCIÓ	Que els Estatuts de les Societats cotitzades no limitin el nombre màxim de vots que pugui emetre un mateix accionista, ni continguin altres restriccions que dificultin la presa de control de la Societat mitjançant l'adquisició de les seves accions en el mercat.	Que quan cotitzin la Societat matriu i una Societat dependent, les dues defineixin públicament amb precisió: a) Les àrees d'activitat respectives i les eventuals relacions de negoci entre aquestes, així com les de la societat dependent cotitzada amb les altres empreses del grup. b) Els mecanismes previstos per resoldre els eventuals conflictes d'interessos que es puguin presentar.	Que durant la celebració de la Junta General ordinària, com a complement de la difusió per escrit de l'informe anual de govern corporatiu, el president del Consell d'Administració informi verbalment els Accionistes, amb prou detall, dels aspectes més rellevants del govern corporatiu de la Societat i, en particular: a) Dels canvis esdevinguts des de l'anterior junta general ordinària. b) Dels motius concrets pels quals la companyia no segueix alguna de les recomanacions del Codi de Govern Corporatiu i, si n'hi ha, de les regles alternatives que apliqui en aquesta matèria.	Que la societat defineixi i promogui una política relativa a la comunicació i als contactes amb accionistes i inversors institucionals en el marc de la seva implicació en la societat, així com amb els assessors de vot, que respecti plenament les normes contra l'abús de mercat i doni un tracte semblant als accionistes que es trobin en la mateixa posició. I que la Societat faci pública aquesta política a través de la seva pàgina web, incloent-hi informació relativa a la manera com aquesta s'ha posat en pràctica i identificant els interlocutors o els responsables de portar-la a terme. I que, sens perjudici de les obligacions legals de difusió d'informació privilegiada i d'altra informació regulada, la societat disposi també d'una política general relativa a la comunicació d'informació economicofinancera, no financera i corporativa a través dels canals que consideri adequats (mitjans de comunicació, xarxes socials o altres vies) que contribueixi a maximitzar la difusió i la qualitat de la informació a disposició del mercat, dels inversors i d'altres grups d'interès.
COMPLEIX	Sí	No aplicable	Sí	Sí
COMENTARIS		CaixaBank és l'única societat cotitzada del Grup.		

La Nostra Identitat
Línies estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de verificació independent
Informe anual de govern corporatiu

Recomanació 5

DESCRIPCIÓ

Que el consell d'administració no elevi a la junta general una proposta de delegació de facultats, per emetre accions o valors convertibles a exclusió del dret de subscripció preferent, per un import superior al 20 % del capital en el moment de la delegació.

I que quan el Consell d'Administració aprovi qualsevol emissió d'accions o de valors convertibles amb l'exclusió del dret de subscripció preferent, la Societat publiqui immediatament a la pàgina web els informes sobre aquesta exclusió als quals fa referència la legislació mercantil.

COMPLEIX

Compliment parcial

COMENTARIS

El Consell d'Administració, en la reunió de data 10 de març de 2016, va acordar proposar a la Junta General d'Accionistes del 28 d'abril l'aprovació d'un acord de delegació de facultats a favor del Consell d'Administració per emetre obligacions, bons, participacions preferents i qualssevol altres valors de renda fixa o instruments de naturalesa anàloga convertibles en accions de CaixaBank o que donin dret, directament o indirectament, a la subscripció o adquisició d'accions de la societat, incloent-hi warrants. La proposta de delegació incloïa expressament la facultat d'excloure el dret de subscripció preferent dels accionistes. La Junta General d'Accionistes va aprovar aquesta proposta el 28 d'abril de 2016.

Els augments de capital que el Consell d'Administració pugui aprovar a l'empara d'aquesta autorització, per atendre la conversió de valors en l'emissió dels quals s'hagi exclòs el dret de subscripció preferent, no queden subjectes a la limitació màxima del 20 % del capital social que la Junta General d'Accionistes de 22 de maig de 2020 va acordar amb caràcter general per als augments de capital que el Consell d'Administració pugui aprovar (és aplicable la limitació legal del 50 % del capital en el moment de l'aprovació).

La Directiva 2013/36/UE del Parlament Europeu i del Consell, de 26 de juny de 2013, relativa a l'accés a l'activitat de les entitats de crèdit i a la supervisió prudencial de les entitats de crèdit i les empreses d'inversió, el Reglament UE 575/2013 sobre requisits prudencials de les entitats de crèdit i serveis d'inversió i la Llei 11/2015, de 18 de juny, de recuperació i resolució d'entitats de crèdit i empreses de serveis d'inversió, preveuen la necessitat que les entitats de crèdit es dotin, en certes proporcions, de diferents instruments en la composició del seu capital regulatori perquè es puguin considerar adequadament capitalitzades. Així, es tenen en compte diferents categories de capital que s'hauran de cobrir amb instruments específics. Malgrat que la situació de capital de la societat és adequada, es va considerar necessari adoptar un acord que permeti emetre instruments que es podran convertir eventualment en el cas que es produeixin determinats supòsits. En la mesura que l'emissió d'aquests instruments comporta la necessitat de tenir un capital autoritzat que, ja en el moment d'emetre's, cobreixi una eventual convertibilitat, i amb la finalitat de dotar la companyia de més flexibilitat, es va considerar convenient que els augments de capital social que el Consell aprovi a l'empara de l'acord de delegació objecte d'aquest informe per atendre la conversió de valors en l'emissió dels quals s'hagi exclòs el dret de subscripció preferent, no quedin subjectes a la limitació màxima del 20 % del capital social i quedin únicament subjectes al límit del 50 %.

La Nostra Identitat
Línies estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de verificació independent
Informe anual de govern corporatiu

	Recomanació 6	Recomanació 7	Recomanació 8
DESCRIPCIÓ	Que les Societats cotitzades que elaborin els informes que s'esmenten a continuació, ja sigui de forma preceptiva o voluntària, els publiquin a la seva pàgina web amb antelació suficient a la celebració de la Junta General ordinària, encara que la seva difusió no sigui obligatòria: a) Informe sobre la independència de l'auditor. b) Informes de funcionament de les comissions d'auditoria i de nomenaments i retribucions. c) Informe de la comissió d'auditoria sobre operacions vinculades. d) Informe sobre la política de responsabilitat social corporativa.	Que la Societat transmeti en directe, a través de la pàgina web, la celebració de les Juntes Generals d'Accionistes. I que la societat disposi de mecanismes que permetin la delegació i l'exercici del vot per mitjans telemàtics i fins i tot, pel fet de tractar-se de societats d'elevada capitalització i en la mesura que resulti proporcionat, l'assistència i participació activa a la Junta General.	Que la comissió d'auditoria vetlli perquè els comptes anuals que el consell d'administració presenti a la junta general d'accionistes s'elaborin de conformitat amb la normativa comptable. I que en aquells supòsits en què l'auditor de comptes hagi inclòs al seu informe d'auditoria alguna excepció, el president de la comissió d'auditoria expliqui amb claredat a la junta general el parer de la comissió d'auditoria sobre el seu contingut i abast i es posi a disposició dels accionistes en el moment de la publicació de la convocatòria de la junta, juntament amb la resta de propostes i informes del consell, un resum d'aquest parer.
COMPLEIX	Sí	Sí	Sí
COMENTARIS			

La Nostra Identitat
Línies estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de verificació independent
Informe anual de govern corporatiu

	Recomanació 9	Recomanació 10	Recomanació 11
DESCRIPCIÓ	Que la Societat faci públics a la pàgina web, de manera permanent, els requisits i els procediments que acceptarà per acreditar la titularitat d'accions, el dret d'assistència a la Junta General d'Accionistes i l'exercici o delegació del dret de vot. I que aquests requisits i procediments afavoreixin l'assistència i l'exercici dels seus drets als Accionistes i s'apliquin de manera no discriminatòria.	Que quan algun accionista legitimat hagi exercit, amb anterioritat a la celebració de la Junta General d'Accionistes, el dret a completar l'ordre del dia o a presentar noves propostes d'acord, la societat: a) Difongui immediatament aquests punts complementaris i noves propostes d'acord. b) Faci públic el model de targeta d'assistència o formulari de delegació de vot o vot a distància amb les modificacions necessàries perquè es puguin votar els nous punts de l'ordre del dia i les propostes alternatives d'acord en els mateixos termes que els proposats pel Consell d'Administració. c) Sotmeti tots aquests punts o propostes alternatives a votació i els apliqui les mateixes regles de vot que a les formulades pel consell d'administració, incloses, en particular, les presumpcions o deduccions sobre el sentit del vot. d) Després de la junta general d'accionistes, comuniqui el desglossament e) del vot sobre aquests punts complementaris o propostes alternatives.	Que, en el cas que la Societat tingui previst pagar primes d'assistència a la Junta General d'Accionistes, estableixi, amb anterioritat, una política general sobre aquestes primes i que aquesta política sigui estable.
COMPLEIX	Sí	Compliment parcial	Sí
COMENTARIS		En relació amb l'apartat c), el Consell està conforme que existeixin presumpcions diferents sobre el sentit del vot per a les propostes d'acord formulades per accionistes respecte de les formulades pel Consell (tal com està establert en el Reglament de la Junta General d'Accionistes de la Societat) i opta per la presumpció de vot a favor dels acords proposats pel Consell d'Administració (perquè els accionistes que s'absentin abans de la votació han tingut l'oportunitat de deixar constància de la seva absència per tal que no es computi el seu vot, així com de votar anticipadament en un altre sentit a través dels mecanismes establerts per fer-ho) i per la presumpció de vot en contra dels acords proposats per accionistes (ja que hi ha la probabilitat que les noves propostes vagin sobre acords que siguin contradictoris amb les propostes presentades pel Consell d'Administració i no es pot atribuir al mateix accionista sentits oposats per als seus vots i, a més, els accionistes que s'hagin absentat no hauran tingut l'oportunitat de valorar i votar anticipadament la proposta). Aquesta pràctica, tot i que no recull el tenor de part de la Recomanació 10, sí que assoleix de millor forma l'objectiu final del Principi 7 del Codi de Bon Govern, que fa referència expressa als Principis de Govern Corporatiu de l'OCDE, que assenyalen que els procediments emprats a les Juntes d'Accionistes hauran de garantir la transparència del recompte i el registre adequat dels vots, sobretot en situacions de lluita de vot, de nous punts de l'ordre del dia i de propostes alternatives d'acords, perquè és una mesura de transparència i garantia de coherència en l'exercici del dret de vot.	

La Nostra Identitat
Línies estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de verificació independent
Informe anual de govern corporatiu

	Recomanació 12	Recomanació 13	Recomanació 14	Recomanació 15	Recomanació 16
DESCRIPCIÓ	Que el Consell d'Administració exerceixi les seves funcions amb unitat de propòsit i independència de criteri, dispensi el mateix tracte a tots els Accionistes que estiguin en la mateixa posició i es guiï per l'interès social, entès com la consecució d'un negoci rendible i sostenible a llarg termini, que promogui la continuïtat i la maximització del valor econòmic de l'empresa. I que en la cerca de l'interès social, a més del respecte de les lleis i els reglaments i d'un comportament basat en la bona fe, l'ètica i el respecte als usos i les bones pràctiques comunament acceptades, procuri conciliar l'interès social amb, segons correspongui, els interessos legítims dels seus empleats, proveïdors, els clients i els dels altres grups d'interès que puguin quedar afectats, així com l'impacte de les activitats de la companyia en la comunitat en el seu conjunt i en el medi ambient.	Que el Consell d'Administració tingui la dimensió necessària per aconseguir un funcionament eficaç i participatiu, la qual cosa fa aconsellable que tingui entre cinc i quinze membres.	Que el consell d'administració aprovi una política de selecció de consellers que: a) Sigui concreta i verificable. b) Asseguri que les propostes de nomenament o reelecció es fonamentin en una anàlisi prèvia de les necessitats del consell d'administració. c) Afavoreixi la diversitat de coneixements, experiències i gènere. Que el resultat de l'anàlisi prèvia de les necessitats del Consell d'Administració es reculli en l'informe justificatiu de la Comissió de Nomenaments que es publiqui en convocar la Junta General d'Accionistes a la qual se sotmeti la ratificació, el nomenament o la reelecció de cada Conseller. I que la política de selecció de consellers promogui l'objectiu que l'any 2020 el nombre de conselleres representi, almenys, el 30 % del total de membres del consell d'administració. La Comissió de Nomenament verificarà anualment el compliment de la política de selecció de Consellers i se n'informarà en l'informe anual de govern corporatiu.	Que els Consellers dominicals i independents constitueixin una àmplia majoria del Consell d'Administració i que el nombre de Consellers executius sigui el mínim necessari, tenint en compte la complexitat del grup societari i el percentatge de participació dels Consellers executius en el capital de la Societat. I que el nombre de conselleres suposi, almenys, el 40 % dels membres del consell d'administració abans no acabi el 2022 i posteriorment, i que abans no sigui inferior al 30 %.	Que el percentatge de Consellers dominicals sobre el total de Consellers no executius no sigui superior a la proporció entre el capital de la Societat representat per aquests Consellers i la resta del capital. Aquest criteri es podrà atenuar: a) En societats d'elevada capitalització en què siguin escasses les participacions accionarials que tinguin legalment la consideració de significatives. b) Quan es tracti de societats en què hi hagi una pluralitat d'accionistes representats al consell d'administració i no tinguin vincles entre si.
COMPLEIX	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
COMENTARIS					

La Nostra Identitat
Línies estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de verificació independent
Informe anual de govern corporatiu

	Recomanació 17	Recomanació 18	Recomanació 19	Recomanació 20	Recomanació 21
DESCRIPCIÓ	Que el nombre de Consellers independents representi, almenys, la meitat del total de Consellers. Que, tanmateix, quan la societat no sigui d'elevada capitalització o quan, encara que ho sigui, tingui un accionista o diversos actuant concertadament que controlin més del 30 % del capital social, el nombre de consellers independents representi, almenys, un terç del total de consellers.	Que les Societats facin pública a través de la seva pàgina web, i mantinguin actualitzada, la informació següent sobre els seus Consellers: a) Perfil professional i biogràfic. b) Altres consells d'administració als quals pertanyin, tant si es tracta com si no de societats cotitzades, així com sobre les altres activitats retribuïdes que faci, sigui quina sigui la seva naturalesa. c) Indicació de la categoria de conseller a què pertanyin, assenyalant, en el cas de consellers dominicals, l'accionista al qual representin o amb qui tinguin vincles. d) Data del seu primer nomenament com a conseller a la societat, així com de les posteriors reeleccions. e) Accions de la companyia, i opcions sobre aquestes, de les quals siguin titulars.	Que en l'informe anual de govern corporatiu, prèvia verificació per part de la comissió de nomenaments, s'expliquin les raons per les quals s'hagin nomenat consellers dominicals a instàncies d'accionistes la participació accionarial dels quals sigui inferior al 3 % del capital; i s'exposin les raons per les quals no s'hagin atès, si escau, peticions formals de presència en el Consell procedents d'Accionistes amb una participació accionarial igual o superior a la d'altres a instàncies dels quals s'hagin designat Consellers dominicals.	Que els Consellers dominicals presentin la dimissió quan l'accionista al qual representen transmeti íntegrament la participació accionarial. I que també ho facin, en el nombre que correspongui, quan aquest Accionista rebaixi la seva participació accionarial fins a un nivell que exigeixi la reducció del nombre dels seus Consellers dominicals.	Que el Consell d'Administració no proposi la separació de cap Conseller independent abans del compliment del període estatutari per al qual hagi estat nomenat, excepte quan hi concorri una causa justa, apreciada pel Consell d'Administració amb l'informe previ de la Comissió de Nomenaments. En particular, s'entén que hi ha una causa justa quan el Conseller passi a ocupar nous càrrecs o contregui noves obligacions que li impedeixin dedicar el temps necessari a l'acompliment de les funcions pròpies del càrrec de Conseller, incompleixi els deures inherents al càrrec o incorri en algunes de les circumstàncies que li facin perdre la condició d'independent, d'acord amb el que estableix la legislació aplicable. També es podrà proposar la separació de Consellers independents com a conseqüència d'ofertes públiques d'adquisició, fusions o altres operacions corporatives similars que suposin un canvi en l'estructura de capital de la Societat, quan aquests canvis en l'estructura del Consell d'Administració estiguin propiciats pel criteri de proporcionalitat assenyalat a la recomanació 16.
COMPLEIX	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
COMENTARIS					

La Nostra Identitat
Línies estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de verificació independent
Informe anual de govern corporatiu

	Recomanació 22	Recomanació 23	Recomanació 24	Recomanació 25	Recomanació 26
DESCRIPCIÓ	Que les societats estableixin regles que obliguin els consellers a informar i, si escau, a dimitir quan es donin situacions que els afectin, relacionades o no amb la seva actuació a la societat mateixa, i que puguin perjudicar el crèdit i la reputació d'aquesta i, en particular, que els obliguin a informar el consell d'administració sobre qualsevol causa penal en què apareguin com a investigats, així com sobre les seves vicissituds processals. I que, si el consell ha estat informat o ha tingut coneixement d'alguna altra manera d'alguna de les situacions esmentades al paràgraf anterior, examini el cas tan aviat com sigui possible i, tenint en compte les circumstàncies concretes, decideixi, previ informe de la comissió de nomenaments i retribucions, si ha d'adoptar alguna mesura o no, com ara l'obertura d'una investigació interna, sol·licitar la dimissió del conseller o proposar el seu cessament. I que s'informi sobre això a l'informe anual de govern corporatiu, llevat que concorrin circumstàncies especials que ho justifiquin, de la qual cosa s'haurà de deixar constància en acta. Això, sens perjudici de la informació que la societat hagi de difondre, si escau, en el moment de l'adopció de les mesures corresponents.	Que tots els Consellers expressin clarament la seva oposició quan considerin que alguna proposta de decisió sotmesa al Consell d'Administració pot ser contrària a l'interès social. I que també ho facin, especialment, els independents i altres Consellers als quals no afecti el potencial conflicte d'interessos, quan es tracti de decisions que puguin perjudicar els Accionistes no representats en el Consell d'Administració. I que quan el Consell d'Administració adopti decisions significatives o reiterades sobre les quals el Conseller hagi formulat serioses reserves, aquest tregui les conclusions que siguin procedents i, si opta per dimitir, expliqui les raons a la carta a què es refereix la recomanació següent. Aquesta recomanació també afecta el secretari del Consell d'Administració, encara que no tingui la condició de Conseller.	Que quan, tant si és per dimissió com per un altre motiu, un Conseller cessi en el càrrec abans del terme del seu mandat, n'expliqui les raons en una carta que remetrà a tots els membres del Consell d'Administració. I que, sens perjudici que aquest cessament es comuniqui com a fet rellevant, del motiu del cessament s'informi en l'informe anual de govern corporatiu.	Que la Comissió de Nomenaments s'asseguri que els Consellers no executius tenen suficient disponibilitat de temps per exercir correctament les seves funcions. I que el Reglament del Consell estableixi el nombre màxim de consells de Societats dels quals poden formar part els Consellers.	Que el Consell d'Administració es reuneixi amb la freqüència necessària per exercir amb eficàcia les seves funcions i, almenys, vuit vegades a l'any, seguint el programa de dates i assumptes que estableixi a l'inici de l'exercici, i cada Conseller pot proposar individualment altres punts de l'ordre del dia inicialment no previstos.
COMPLEIX	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
COMENTARIS					

La Nostra Identitat
Línies estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de verificació independent
Informe anual de govern corporatiu

	Recomanació 27	Recomanació 28	Recomanació 29	Recomanació 30
DESCRIPCIÓ	Que les inassistències dels Consellers es redueixin als casos indispensables i es quantifiquin en l'informe anual de govern corporatiu. I que, quan s'hagin de produir, s'atorgui representació amb instruccions.	Que quan els Consellers o el Secretari manifestin preocupació sobre alguna proposta o, en el cas dels Consellers, sobre la marxa de la Societat i aquestes preocupacions no quedin resoltes en el Consell d'Administració, a petició de qui les hagi manifestat, se'n deixi constància a l'acta.	Que la Societat estableixi els cursos adequats perquè els Consellers puguin obtenir l'assessorament necessari per a l'exercici de les seves funcions incloent-hi, si ho exigeixen les circumstàncies, assessorament extern amb càrrec a l'empresa.	Que, independentment dels coneixements que s'exigeixin als Consellers per a l'exercici de les seves funcions, les Societats també ofereixin als Consellers programes d'actualització de coneixements quan les circumstàncies ho aconsellin.
COMPLEIX	Compliment parcial	Sí	Sí	Sí
COMENTARIS	En el cas d'absències inevitables, la legislació, amb l'objectiu d'evitar que es modifiqui de facto l'equilibri del consell d'administració, permet que es delegui en un altre conseller (els no executius només en altres no executius) –és el que estableix el Principi 14 del Codi de Bon Govern i també ho preveuen els Estatuts Socials (al seu article 37), així com el Reglament del Consell (al seu article 17), que determinen que els Consellers hauran d'assistir personalment a les sessions del Consell. No obstant això, quan no ho puguin fer personalment, han de procurar atorgar la seva representació per escrit i amb caràcter especial per a cada sessió a un altre membre del Consell incloent-hi les instruccions oportunes. Els consellers no executius tan sols ho podran fer en un altre conseller no executiu, per bé que els consellers independents només podran atorgar la seva representació a favor d'un altre conseller independent. És important esmentar que la Política de Govern Corporatiu de CaixaBank estableix, en relació amb el deure d'assistència a les reunions del Consell d'Administració, que, en cas d'absència imprescindible, els consellers procuraran atorgar la seva representació per escrit i amb caràcter especial per a cada sessió a un altre membre del Consell d'Administració, i que, en qualsevol cas, es procurarà que l'assistència de cada conseller a les reunions del Consell no sigui inferior al 80 %. Per tant, les delegacions són una pràctica residual a CaixaBank. El Consell d'Administració valora com a bona pràctica de Govern corporatiu que, en els casos d'impossibilitat d'assistència, les representacions, quan tinguin lloc, en general no es produeixin amb instruccions específiques. Això no modifica de facto l'equilibri del Consell, atès que les delegacions dels consellers no executius només es poden fer en no executius i en el cas dels independents, únicament a favor d'un altre independent, i cal recordar que, al marge de la seva tipologia, el conseller ha de defensar sempre l'interès social. D'altra banda, com a exercici de llibertat de cada conseller, que també pot delegar amb les oportunes instruccions, tal com suggereix el Reglament del Consell, la decisió de delegar sense instruccions representa l'exercici d'autonomia de cada conseller de sospesar el que dona més valor a la seva representació i finalment decidir-se pel fet que el seu representant s'atingui al resultat del debat en seu del Consell. Això, a més, està en línia amb el que estableix la Llei sobre les facultats del President del Consell, al qual s'atribueix, entre d'altres, la d'estimular el debat i la participació activa dels Consellers durant les sessions, salvaguardant la seva lliure presa de posició. Per tant, la llibertat de fer delegacions amb instruccions específiques o sense a l'elecció de cada conseller es considera una bona pràctica i, en concret, l'absència d'instruccions per facilitar la posició del mandatari per atenir-se al tenor del debat.			

La Nostra Identitat
Línies estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de verificació independent
Informe anual de govern corporatiu

	Recomanació 31	Recomanació 32	Recomanació 33	Recomanació 34	Recomanació 35
DESCRIPCIÓ	Que les Societats estableixin regles que obliguin els Consellers a informar i, si escau, dimitir en els supòsits que puguin perjudicar el crèdit i la reputació de la Societat i, en particular, els obliguin a informar el Consell d'Administració de les causes penals en les quals constin com a imputats, així com de les seves posteriors vicissituds processals. I que si un Conseller resulta processat o es dicta en contra seva una acta d'obertura de judici oral per algun dels delictes assenyalats en la legislació societària, el Consell d'Administració examini el cas tan aviat com sigui possible i, a la vista de les circumstàncies concretes, decideixi si pertoca o no que el Conseller continuï en el càrrec. I que de tot això el Consell d'Administració en doni compte, de manera raonada, en l'informe anual de govern corporatiu.	Que els Consellers siguin periòdicament informats dels moviments en l'accionariat i de l'opinió que els Accionistes significatius, els inversors i les agències de qualificació tinguin sobre la Societat i el Grup.	Que el president, com a responsable del funcionament eficaç del Consell d'Administració, a més d'exercir les funcions que té legalment i estatutàriament atribuïdes, prepari i sotmeti al Consell d'Administració un programa de dates i assumptes a tractar; organitzi i coordini l'avaluació periòdica del Consell, així com, si escau, la del primer executiu de la Societat; sigui responsable de la direcció del Consell i de l'efectivitat del seu funcionament; s'asseguri que es dedica suficient temps de discussió a les qüestions estratègiques, i acordi i revisi els programes d'actualització de coneixements per a cada Conseller, quan les circumstàncies ho aconsellin.	Que quan hi hagi un Conseller coordinador, els estatuts o el reglament del Consell d'Administració, a més de les facultats que li corresponen legalment, li atribueixi les següents: presidir el Consell d'Administració en absència del president i dels vicepresidents, en el cas que n'hi hagi; fer-se ressò de les preocupacions dels Consellers no executius; mantenir contactes amb inversors i Accionistes per conèixer els seus punts de vista a l'efecte de formar-se una opinió sobre les seves preocupacions, en particular, en relació amb el govern corporatiu de la Societat; i coordinar el Pla de successió del President.	Que el secretari del Consell d'Administració vetlli especialment perquè en les seves actuacions i decisions, el Consell d'Administració tingui presents les recomanacions sobre bon govern contingudes en aquest Codi de bon govern que siguin aplicables a la Societat.
COMPLEIX	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
COMENTARIS					

La Nostra Identitat
Línies estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de verificació independent
Informe anual de govern corporatiu

	Recomanació 36	Recomanació 37	Recomanació 38	Recomanació 39	Recomanació 40
DESCRIPCIÓ	Que el Ple del Consell d'Administració avaluï un cop a l'any i adopti, si escau, un pla d'acció que corregeixi les deficiències detectades respecte a: a) La qualitat i l'eficiència del funcionament del consell d'administració. b) El funcionament i la composició de les seves comissions. c) La diversitat en la composició i les competències del consell d'administració. d) L'acompliment del president del consell d'administració i del primer executiu de la societat. e) L'acompliment i l'aportació de cada conseller, posant una atenció especial als responsables de les diferents comissions del consell. Per a la realització de l'avaluació de les diferents comissions, es partirà de l'informe que aquestes elevin al Consell d'Administració, i per a la d'aquest últim, del que li elevi la Comissió de Nomenaments. Cada tres anys, el Consell d'Administració serà auxiliat per a la realització de l'avaluació per un consultor extern, la independència del qual serà verificada per la Comissió de Nomenaments. Les relacions de negoci que el consultor o qualsevol Societat del grup mantinguin amb la Societat o qualsevol Societat del seu grup, han de ser desglossades en l'informe anual de govern corporatiu. El procés i les àrees avaluades seran objecte de descripció en l'informe anual de govern corporatiu.	Que quan hi hagi una comissió executiva, hi hagi presència d'almenys dos consellers no executius, almenys un dels quals ha de ser independent; i que el seu secretari sigui el del consell d'administració.	Que el Consell d'Administració tingui sempre coneixement dels assumptes tractats i de les decisions adoptades per la Comissió Executiva i que tots els membres del Consell d'Administració rebin còpia de les actes de les sessions de la Comissió Executiva.	Que els membres de la comissió d'auditoria en el seu conjunt, i especialment el seu president, es designin tenint en compte els seus coneixements i experiència en matèria de comptabilitat, auditoria i gestió de riscos, tant financers com no financers.	Que amb la supervisió de la Comissió d'Auditoria, es disposi d'una unitat que assumeixi la funció d'auditoria interna que vetlli pel bon funcionament dels sistemes d'informació i control intern i que funcionalment depengui del president no executiu del Consell o del de la Comissió d'Auditoria.
COMPLEIX	Compliment parcial	Sí	Sí	Sí	Sí
COMENTARIS	En relació amb l'exercici 2020, el Consell d'Administració ha fet l'autoavaluació del seu funcionament de manera interna després de descartar la conveniència de demanar l'assistència d'un assessor extern, ja que considera que, atès el procés de renovació parcial del Consell un cop es faci efectiva la fusió de CaixaBank amb Bankia, era més aconsellable i raonable posposar la col·laboració externa al pròxim exercici d'autoavaluació. En conseqüència, l'exercici d'autoavaluació ha seguit el mateix procediment que l'any anterior, amb l'assistència de la Secretaria General i del Consell per al seu desenvolupament.				

La Nostra Identitat
Línies estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de verificació independent
Informe anual de govern corporatiu

	Recomanació 41	Recomanació 42	Recomanació 43	Recomanació 44
DESCRIPCIÓ	Que el responsable de la unitat que assumeixi la funció d'auditoria interna presenti a la comissió d'auditoria, per a la seva aprovació per part d'aquesta o del consell, el seu pla anual de treball, l'informi directament de la seva execució, incloses les possibles incidències i limitacions a l'abast que es presentin en el seu desenvolupament, els resultats i el seguiment de les seves recomanacions i li sotmeti al final de cada exercici un informe d'activitats.	Que, a més de les previstes en la llei, corresponguin a la Comissió d'Auditoria les funcions següents: 1. En relació amb els sistemes d'informació i control intern: a) Supervisar i avaluar el procés d'elaboració i la integritat de la informació financera i no financera, així com els sistemes de control i gestió de riscos financers i no financers relatius a la societat i, si escau, al grup —inclosos els operatius, tecnològics, legals, socials, mediambientals, polítics i reputacionals o relacionats amb la corrupció— revisant el compliment dels requisits normatius, la delimitació adequada del perímetre de consolidació i l'aplicació correcta dels criteris comptables. b) Vetllar per la independència de la unitat que assumeix la funció d'auditoria interna; proposar la selecció, el nomenament i el cessament del responsable del servei d'auditoria interna; proposar el pressupost d'aquest servei; aprovar o proposar l'aprovació al consell de l'orientació i el pla de treball anual de l'auditoria interna, assegurant-se que la seva activitat estigui enfocada principalment als riscos rellevants (inclosos els reputacionals); rebre informació periòdica sobre les seves activitats; i verificar que l'Alta Direcció tingui en compte les conclusions i les recomanacions dels informes. c) Establir i supervisar un mecanisme que permeti als empleats i a altres persones relacionades amb la societat, com ara consellers, accionistes, proveïdors, contractistes o subcontractistes, comunicar les irregularitats de potencial transcendència, incloses les financeres i comptables, o de qualsevol altra índole, relacionades amb la companyia que constatin al si de l'empresa o del seu grup. Aquest mecanisme haurà de garantir la confidencialitat i, en tot cas, preveure supòsits en què les comunicacions es puguin fer de forma anònima, respectant els drets del denunciant i el denunciat. d) Vetllar en general perquè les polítiques i els sistemes establerts en matèria de control intern s'apliquin de manera efectiva en la pràctica. 2. En relació amb l'auditor extern: a) En cas de renúncia de l'auditor extern, examinar les circumstàncies que l'hagin motivat. b) Vetllar perquè la retribució de l'auditor extern per la seva feina no comprometi la seva qualitat ni la seva independència. c) Supervisar que la societat comuniqui a través de la CNMV el canvi d'auditor i l'acompanyi d'una declaració sobre l'eventual existència de desacords amb l'auditor sortint i, si n'hi ha hagut, del seu contingut. d) Assegurar que l'auditor extern mantingui anualment una reunió amb el ple del consell d'administració per informar-lo sobre la feina feta i sobre l'evolució de la situació comptable i de riscos de la societat. e) Assegurar que la societat i l'auditor extern respecten les normes vigents sobre prestació de serveis diferents dels d'auditoria, els límits de la concentració del negoci de l'auditor i, en general, les altres normes sobre independència dels auditors.	Que la Comissió d'Auditoria pugui convocar qualsevol empleat o directiu de la Societat, i fins i tot disposar que comparegui sense presència de cap altre directiu.	Que s'informi la comissió d'auditoria sobre les operacions de modificacions estructurals i corporatives que la societat tingui pensat fer perquè el consell d'administració les pugui analitzar i fer un informe previ sobre les seves condicions econòmiques i el seu impacte comptable i, en especial, si escau, sobre l'equació de canvi proposada.
COMPLEIX	Sí	Sí	Sí	Sí

La Nostra Identitat
Línies estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de verificació independent
Informe anual de govern corporatiu

	Recomanació 45	Recomanació 46	Recomanació 47	Recomanació 48	Recomanació 49	Recomanació 50
DESCRIPCIÓ	Que la política de control i gestió de riscos identifiqui o determini, almenys: a) Els diferents tipus de risc, financers i no financers (entre altres, els operatius, tecnològics, legals, socials, mediambientals, polítics i reputacionals, inclosos els relacionats amb la corrupció) a què s'enfronta la societat, inclosos, entre els financers o econòmics, els passius contingents i altres riscos fora de balanç. b) Un model de control i gestió de riscos basat en diferents nivells, del qual formarà part una comissió especialitzada en riscos quan les normes sectorials ho prevegin o la societat ho cregui apropiat. c) El grau de risc que la societat consideri acceptable. d) Les mesures previstes per mitigar l'impacte dels riscos identificats, en cas que s'arribin a materialitzar. e) Els sistemes d'informació i control intern que s'utilitzaran per controlar i gestionar els riscos esmentats, inclosos els passius contingents o els riscos fora de balanç.	Que amb la supervisió directa de la Comissió d'Auditoria o, si escau, d'una comissió especialitzada del Consell d'Administració, hi hagi una funció interna de control i gestió de riscos exercida per una unitat o departament intern de la Societat que tingui atribuïdes expressament les funcions següents: a) Assegurar el bon funcionament dels sistemes de control i gestió de riscos i, en particular, que s'identifiquin, gestionin i quantifiquin adequadament tots els riscos importants que afectin la societat. b) Participar activament en l'elaboració de l'estratègia de riscos i en les decisions importants sobre la seva gestió. c) Vetllar perquè els sistemes de control i gestió de riscos mitiguin adequadament els riscos en el marc de la política definida pel consell d'administració.	Que els membres de la Comissió de Nomenaments i de Retribucions –o de la Comissió de Nomenaments i la Comissió de Retribucions, si estan separades– es designin procurant que tinguin els coneixements, les aptituds i l'experiència adequats a les funcions que estiguin cridats a exercir i que la majoria d'aquests membres siguin Consellers independents.	Que les Societats d'elevada capitalització tinguin una Comissió de Nomenaments i una Comissió de Remuneracions separades.	Que la Comissió de Nomenaments consulti al President del Consell d'Administració i al primer executiu de la Societat, especialment quan es tracti de matèries relatives als Consellers executius. I que qualsevol Conseller pugui sol·licitar a la Comissió de Nomenaments que prengui en consideració, per si els troba idonis al seu judici, potencials candidats per cobrir vacants de Conseller.	Que la Comissió de Retribucions exerceixi les funcions amb independència i que, a més de les funcions que li atribueixi la llei, li corresponguin les següents: a) Proposar al consell d'administració les condicions bàsiques dels contractes dels alts directius. b) Comprovar l'observança de la política retributiva establerta per la societat. c) Revisar periòdicament la política de remuneracions aplicada als consellers i alts directius, inclosos els sistemes retributius amb accions i la seva aplicació, i garantir que la seva remuneració individual sigui proporcionada a la que es pagui als altres consellers i alts directius de la societat. d) Vetllar perquè els eventuals conflictes d'interessos no perjudiquin la independència de l'assessorament extern ofert a la comissió. e) Verificar la informació sobre remuneracions dels consellers i alts directius que continguin els diferents documents corporatius, inclòs l'informe anual sobre remuneracions dels consellers.
COMPLEIX	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí

La Nostra Identitat
Línies estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de verificació independent
Informe anual de govern corporatiu

	Recomanació 51	Recomanació 52	Recomanació 53	Recomanació 54
DESCRIPCIÓ	Que la Comissió de Retribucions consulti el President i el primer executiu de la Societat, especialment quan es tracti de matèries relatives als Consellers executius i Alts Directius.	Que les regles de composició i funcionament de les comissions de supervisió i control constin al reglament del consell d'administració i que siguin coherents amb les aplicables a les comissions legalment obligatòries de conformitat amb les recomanacions anteriors, incloent-hi: a) Que estiguin compostes exclusivament per consellers no executius, amb majoria de consellers independents. b) Que els seus presidents siguin consellers independents. c) Que el consell d'administració designi els membres d'aquestes comissions tenint presents els coneixements, les aptituds i l'experiència dels consellers i les comeses de cada comissió, deliberi sobre les seves propostes i informes; i que reti comptes, en el primer ple del Consell d'Administració posterior a les seves reunions, de la seva activitat i que responguin de la feina feta. d) Que les comissions puguin reclamar assessorament extern quan ho considerin necessari per a l'exercici de les seves funcions. e) Que de les seves reunions se n'estengui acta, que es posarà a disposició de tots els consellers.	Que la supervisió del compliment de les polítiques i regles de la societat en matèria mediambiental, social i de govern corporatiu, així com dels codis interns de conducta, s'atribueixi a una o es reparteixi entre diverses comissions del consell d'administració, que podran ser la comissió d'auditoria, la de nomenaments, una comissió especialitzada en sostenibilitat o responsabilitat social corporativa o una altra comissió especialitzada que el consell d'administració, en exercici de les seves facultats d'autoorganització, hagi decidit crear. I que aquesta comissió estigui integrada únicament per consellers no executius, la majoria dels quals independents, i se li atribueixin específicament les funcions mínimes que s'indiquen en la recomanació següent.	Les funcions mínimes a què es refereix la recomanació anterior són les següents: a) La supervisió del compliment de les regles de govern corporatiu i dels codis interns de conducta de l'empresa, vetllant també perquè la cultura corporativa estigui alineada amb el seu propòsit i els seus valors. b) La supervisió de l'aplicació de la política general relativa a la comunicació d'informació economicofinancera, no financera i corporativa, així com a la comunicació amb accionistes i inversors, assessors de vot i altres grups d'interès. Així mateix, es farà un seguiment de la manera en què l'entitat es comunica i es relaciona amb els petits i mitjans accionistes. c) L'avaluació i la revisió periòdiques del sistema de govern corporatiu i de la política en matèria mediambiental i social de la societat, a fi que compleixin la seva missió de promoure l'interès social i tinguin en compte, segons correspongui, els interessos legítims dels altres grups d'interès. d) La supervisió que les pràctiques de la societat en matèria mediambiental i social s'ajustin a l'estratègia i la política fixades. e) La supervisió i l'avaluació dels processos de relació amb els diferents grups d'interès.
COMPLEIX	Sí	Sí	Sí	Sí

La Nostra Identitat
Línies estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de verificació independent
Informe anual de govern corporatiu

	Recomanació 55	Recomanació 56	Recomanació 57	Recomanació 58	Recomanació 59
DESCRIPCIÓ	Que les polítiques de sostenibilitat en matèries mediambientals i socials identifiquin i incloguin almenys: a) Els principis, els compromisos, els objectius i l'estratègia pel que fa a accionistes, empleats, clients, proveïdors, qüestions socials, medi ambient, diversitat, responsabilitat fiscal, respecte dels drets humans i prevenció de la corrupció i altres conductes il·legals. b) Els mètodes o sistemes per al seguiment del compliment de les polítiques, dels riscos associats i la seva gestió. c) Els mecanismes de supervisió del risc no financer, inclòs el relacionat amb aspectes ètics i de conducta empresarial. d) Els canals de comunicació, participació i diàleg amb els grups d'interès. e) Les pràctiques de comunicació responsable que evitin la manipulació informativa i protegeixin la integritat i l'honor.	Que la remuneració dels Consellers sigui la necessària per atreure i retenir els Consellers del perfil desitjat i per retribuir la dedicació, qualificació i responsabilitat que el càrrec exigeixi, però no tan elevada com per comprometre la independència de criteri dels Consellers no executius.	Que se circumscriguin als Consellers executius les remuneracions variables lligades al rendiment de la Societat i a l'acompliment personal, així com la remuneració mitjançant entrega d'accions, opcions o drets sobre accions o instruments referenciats al valor de l'acció i els sistemes d'estalvi a llarg termini com ara plans de pensions, sistemes de jubilació o altres sistemes de previsió social. Es podrà tenir en compte el lliurament d'accions com a remuneració als Consellers no executius quan es condicioni al fet que les mantinguin fins al seu cessament com a Consellers. Això no és aplicable a les accions que el Conseller necessiti alienar, si escau, per satisfer els costos relacionats amb la seva adquisició.	Que en el cas de remuneracions variables, les polítiques retributives incorporin els límits i les cauteles tècniques necessàries per assegurar que les remuneracions guarden relació amb el rendiment professional dels beneficiaris i no deriven només de l'evolució general dels mercats o del sector d'activitat de la companyia o d'altres circumstàncies similars. I, en particular, que els components variables de les remuneracions: a) Estiguin vinculats a criteris de rendiment que siguin predeterminats i mesurables i que aquests criteris considerin el risc assumit per a l'obtenció d'un resultat. b) Promoguin la sostenibilitat de l'empresa i incloguin criteris no financers que siguin adequats per a la creació de valor a llarg termini, com el compliment de les regles i els procediments interns de la societat i de les seves polítiques per al control i la gestió de riscos. c) Es configurin sobre la base d'un equilibri entre el compliment d'objectius a curt, mitjà i llarg termini, que permetin remunerar el rendiment per un acompliment continuat durant un període de temps suficient per apreciar la seva contribució a la creació sostenible de valor, de manera que els elements de mesura d'aquest rendiment no girin únicament al voltant de fets puntuals, ocasionals o extraordinaris.	Que el pagament dels components variables de la remuneració estigui subjecte a una comprovació suficient que s'hagin complert de manera efectiva les condicions de rendiment o d'una altra mena prèviament establertes. Les entitats inclouran a l'informe anual de remuneracions dels consellers els criteris pel que fa al temps requerit i mètodes per a aquesta comprovació, en funció de la naturalesa i les característiques de cada component variable. Que, a més, les entitats valorin l'establiment d'una clàusula de reducció (malus) basada en l'ajornament per un període suficient del pagament d'una part dels components variables que impliqui la seva pèrdua total o parcial en cas que abans del moment del pagament es produeixi algun esdeveniment que ho faci aconsellable.
COMPLEIX	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
COMENTARIS					

La Nostra Identitat
Línies estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de verificació independent
Informe anual de govern corporatiu

	Recomanació 60	Recomanació 61	Recomanació 62
DESCRIPCIÓ	Que les remuneracions relacionades amb els resultats de la Societat tinguin en compte les eventuals excepcions que constin en l'informe de l'auditor extern i minorin aquests resultats.	Que un percentatge rellevant de la remuneració variable dels Consellers executius estigui vinculat al lliurament d'accions o d'instruments financers referenciats al seu valor.	Que una vegada atribuïdes les accions, les opcions o els instruments financers corresponents als sistemes retributius, els consellers executius no puguin transferir-ne la titularitat ni exercitar-los fins que no hagi transcorregut un termini d'almenys tres anys. S'exceptua el cas en què el conseller mantingui, en el moment de la transmissió o l'exercici, una exposició econòmica neta a la variació del preu de les accions per un valor de mercat equivalent a un import d'almenys dues vegades la seva remuneració fixa anual mitjançant la titularitat d'accions, opcions o altres instruments financers. Això no serà aplicable a les accions que el conseller necessiti alienar per satisfer els costos relacionats amb la seva adquisició o, prèvia apreciació favorable de la comissió de nomenaments i retribucions, per fer front a situacions extraordinàries sobrevingudes que ho requereixin.
COMPLEIX	Sí	Sí	No
COMENTARIS			Pel que fa a la prohibició per als Consellers executius de transmetre la propietat de (o exercitar-los, si escau) les accions, les opcions o els instruments financers corresponents als sistemes retributius fins que no hagi transcorregut un termini d'almenys tres anys, en el cas de CaixaBank no s'aplica d'aquesta manera. No hi ha una previsió en aquests termes, però sí que està establerta expressament la prohibició per als Consellers executius (que són els únics que poden ser retribuïts amb accions) de transmetre les accions corresponents al seu sistema retributiu, sigui quina sigui la quantitat, durant el període d'un any des del seu lliurament. Es considera que la finalitat establerta al Principi 25, en el sentit que la remuneració dels consellers afavoreixi la consecució dels objectius empresarials i de l'interès social, s'aconsegueix igualment per l'existència de clàusules malus i clawback, així com per l'estructura mateixa de la remuneració dels consellers executius, la retribució dels quals en accions (que correspon a la meitat de la remuneració variable, així com tot el que fa referència als plans d'incentius a llarg termini), a més d'estar subjecta al període de restricció, també ho està a un règim d'ajornament, i, a més, aquesta remuneració variable és representativa d'una part limitada de la remuneració total, en absoluta coherència amb els principis prudencials de no incentiu a l'assumpció de riscos i amb l'alineament d'objectius i evolució sostenible de l'entitat. A la Junta General d'Accionistes celebrada el 22 de maig del 2020 es va aprovar la nova Política de Remuneració dels membres del Consell d'Administració per als exercicis 2020 a 2022, tots dos inclosos, que introdueix una sèrie d'ajustos a la Política de Remuneració vigent fins llavors, tot i que en manté els principis i les característiques i la dota de més estabilitat, atès que el període de vigència de la Política anterior estava a punt de finalitzar. La nova Política de Remuneració recull únicament, respecte a l'anterior, a més d'alguna millora en la redacció, els canvis següents: La inclusió expressa a la Política de Remuneració de les retribucions dels consellers membres de la Comissió d'Innovació, Tecnologia i Transformació Digital, creada per acord del Consell d'Administració del 23 de maig del 2019, i la fixació de la nova ponderació dels paràmetres relatius a la Ràtio d'eficiència core i a la Variació d'Actius Problemàtics dels reptes corporatius per calcular la remuneració variable en forma de bonus del Conseller Executiu per al 2020 i els exercicis següents.

La Nostra Identitat
Línies estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de verificació independent
Informe anual de govern corporatiu

	Recomanació 63	Recomanació 64
DESCRIPCIÓ	Que els acords contractuals incloguin una clàusula que permeti a la Societat reclamar el reemborsament dels components variables de la remuneració quan el pagament no hagi estat ajustat a les condicions de rendiment o quan s'hagin abonat tenint en compte dades la inexactitud de les quals quedi acreditada amb posterioritat.	Que els pagaments per resolució o extinció del contracte no superin un import equivalent a dos anys de la retribució total anual i que no s'abonin fins que la societat no hagi pogut comprovar que el conseller hagi complert els criteris o les condicions establerts per a la seva percepció. A l'efecte d'aquesta recomanació, entre els pagaments per resolució o extinció contractual es considerarà qualsevol abonament la meritació o obligació de pagament del qual sorgeixi com a conseqüència o amb motiu de l'extinció de la relació contractual que vinculava el conseller amb la societat, inclosos els imports no prèviament consolidats de sistemes d'estalvi a llarg termini i les quantitats que s'abonin en virtut de pactes de no competència postcontractual.
COMPLEIX	Sí	Compliment parcial
COMENTARIS		Els pagaments per resolució o extinció del contracte del Conseller Delegat, inclosos la indemnització en cas de cessament o extinció de la relació en determinats supòsits i el pacte de no competència postcontractual, no superen l'import equivalent a dos anys de la retribució total anual del conseller, de conformitat amb els imports que es reflecteixen a l'informe anual sobre remuneracions dels consellers. D'altra banda, el Banc té reconegut a favor del Conseller Delegat un complement de previsió social per a la cobertura de les contingències de jubilació, defunció i incapacitat permanent total, absoluta o gran invalidesa, unes condicions que es detallen a la Política de Remuneracions dels Consellers de CaixaBank. En el cas del compromís per cobrir la contingència de jubilació, es tracta d'un sistema establert en règim d'aportació definida, per al qual es fixen amb caràcter previ les aportacions anuals que es faran. En virtut d'aquest compromís, el Conseller Delegat té reconegut el dret a percebre una prestació de jubilació, quan arribi a l'edat legalment establerta, que serà el resultat de la suma de les aportacions fetes pel Banc i els seus rendiments corresponents fins a aquesta data, sempre que no es produeixi el seu cessament per una causa justa, i sense perjudici del tractament aplicable als beneficis discrecionals de pensions de conformitat amb la normativa reguladora en matèria de remuneracions aplicable a les entitats de crèdit. En cap cas no es preveu la possibilitat que el Conseller Delegat percebi la prestació de jubilació de forma anticipada.

La Nostra Identitat
Línies estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de verificació independent
Informe anual de govern corporatiu

Aquest informe anual de govern corporatiu ha estat aprovat pel Consell d'Administració de la societat el 18 de febrer del 2021 amb el vot en contra del conseller Alejandro García-Bragado i per unanimitat de la resta de membres.

Motiu: considera que a l'apartat C.1.37 de l'Informe s'hauria d'haver informat sobre les vicissituds processals que l'afecten com a conseller, atès que, segons el seu parer, tenen rellevància pel que fa a la seva situació i actuació en relació amb l'afectació que aquesta pugui ocasionar al crèdit i la reputació de la societat.

La Nostra Identitat
Línies estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de verificació independent
Informe anual de govern corporatiu

>> TAULA DE CONCILIACIÓ DE CONTINGUT AMB EL MODEL D'INFORME ANUAL DE GOVERN CORPORATIU DE CNMV

A. ESTRUCTURA DE PROPIETAT

Secció model CNMV	Inclòs en informe estadístic	Comentaris
A.1	Sí	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – La Propietat – Evolució de l'acció – Capital Social» Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – La Propietat – Autorització per augmentar capital»
A.2	Sí	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – La Propietat – Accionistes significatius»
A.3	Sí	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – El Consell d'Administració»
A.4	No	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – Les comissions del Consell – Comissió d'Auditoria i Control – Actuacions durant l'exercici – Seguiment de les operacions vinculades»
A.5	No	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – Les comissions del Consell – Comissió d'Auditoria i Control – Actuacions durant l'exercici – Seguiment de les operacions vinculades»
A.6	No	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – El Consell d'Administració»
A.7	Sí	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – La Propietat – Accionistes significatius – Pactes parasocials»
A.8	Sí	No aplicable - No hi ha cap persona física ni jurídica que exerceixi o pugui exercir el control sobre la societat d'acord amb l'article 5 de la Llei de Mercat de Valors.
A.9	Sí	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – La Propietat – Autocartera»
A.10	No	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – La Propietat – Autocartera»
A.11	Sí	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – La Propietat – Informació de l'acció – Capital Social»
A.12	No	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – La Propietat – Drets dels accionistes»
A.13	No	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – La Propietat – Drets dels accionistes»
A.14	Sí	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – La Propietat – Capital Social»

B. JUNTA GENERAL

Secció model CNMV	Inclòs en informe estadístic	Comentaris
B.1	No	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – La Junta General d'Accionistes»
B.2	No	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – La Junta General d'Accionistes»
B.3	No	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – La Propietat – Drets dels accionistes»
B.4	Sí	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – La Junta General d'Accionistes»
B.5	Sí	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – La Junta General d'Accionistes»
B.6	Sí	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – La Propietat – Drets dels accionistes»
B.7	No	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – La Junta General d'Accionistes»
B.8	No	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – La Junta General d'Accionistes»

La Nostra Identitat
Línies estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de verificació independent
Informe anual de govern corporatiu

C. ESTRUCTURA D'ADMINISTRACIÓ DE LA SOCIETAT

C.1 Consell d'Administració

Secció model CNMV	Inclòs en informe estadístic	Comentaris
C.1.1	Sí	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – Canvis en la composició del Consell i de les seves comissions durant l'exercici 2020» Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – El Consell d'Administració»
C.1.2	Sí	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – Canvis en la composició del Consell i de les seves comissions durant l'exercici 2020» Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – El Consell d'Administració»
C.1.3	Sí	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – Canvis en la composició del Consell i de les seves comissions durant l'exercici 2020» Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – El Consell d'Administració»
C.1.4	Sí	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – El Consell d'Administració – Diversitat del Consell d'Administració»
C.1.5	No	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – El Consell d'Administració – Diversitat del Consell d'Administració»
C.1.6	No	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – El Consell d'Administració – Diversitat del Consell d'Administració»
C.1.7	No	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – El Consell d'Administració – Diversitat del Consell d'Administració»
C.1.8	Sí	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – El Consell d'Administració»
C.1.9	No	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – El Consell d'Administració» Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – Les comissions del Consell – Comissió Executiva»
C.1.10	No	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – El Consell d'Administració»
C.1.11	Sí	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – El Consell d'Administració»
C.1.12	Sí	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – El Consell d'Administració»
C.1.13	Sí	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – Remuneració»
C.1.14	Sí	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Alta Direcció»
C.1.15	Sí	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – El Consell d'Administració – Funcionament del Consell d'Administració - Reglament del Consell»
C.1.16	No	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – El Consell d'Administració – Selecció, Nomenament, Reelecció, Avaluació i Cessament de membres del Consell – Principis de proporció entre les categories de membres del Consell» Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – El Consell d'Administració – Selecció, Nomenament, Reelecció, Avaluació i Cessament de membres del Consell – Selecció i Nomenament» Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – El Consell d'Administració – Selecció, Nomenament, Reelecció, Avaluació i Cessament de membres del Consell – Reelecció i durada del càrrec»
C.1.17	No	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – El Consell d'Administració – Avaluació de les activitats del Consell»
C.1.18	No	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – El Consell d'Administració – Avaluació de les activitats del Consell»

La Nostra Identitat
Línies estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de verificació independent
Informe anual de govern corporatiu

C.1.19	No	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – El Consell d'Administració – Selecció, Nomenament, Reelecció, Avaluació i Cessament de membres del Consell – Cessament del càrrec»
C.1.20	No	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – El Consell d'Administració – Funcionament del Consell d'Administració - Presa de decisió»
C.1.21	Sí	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – El Consell d'Administració – Selecció, Nomenament, Reelecció, Avaluació i Cessament de membres del Consell – Altres limitacions al càrrec de consellers»
C.1.22	No	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – El Consell d'Administració – Selecció, Nomenament, Reelecció, Avaluació i Cessament de membres del Consell – Altres limitacions al càrrec de consellers»
C.1.23	Sí	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – El Consell d'Administració – Selecció, Nomenament, Reelecció, Avaluació i Cessament de membres del Consell – Altres limitacions al càrrec de consellers»
C.1.24	No	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – El Consell d'Administració – Funcionament del Consell d'Administració - Delegació del vot»
C.1.25	Sí	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – El Consell d'Administració – Funcionament del Consell d'Administració» Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – El Consell d'Administració – Funcionament del Consell d'Administració - Presa de decisió» Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – Les comissions del Consell – Comissió Executiva» Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – Les comissions del Consell – Comissió de Nomenaments» Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – Les comissions del Consell – Comissió de Riscos» Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – Les comissions del Consell – Comissió de Retribucions» Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – Les comissions del Consell – Comissió d'Innovació, Tecnologia i Transformació Digital» Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – Les comissions del Consell – Comissió d'Auditoria i Control»
C.1.26	Sí	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – El Consell d'Administració – Funcionament del Consell d'Administració»
C.1.27	Sí	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – Les comissions del Consell – Comissió d'Auditoria i Control – Actuacions durant l'exercici – Supervisió de la informació financera» Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – Sistema de Control Intern de la Informació Financera (SCIIF) – Procediments i activitats de control de la informació financera»
C.1.28	No	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – Les comissions del Consell – Comissió d'Auditoria i Control – Actuacions durant l'exercici – Supervisió de la informació financera» Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – Sistema de Control Intern de la Informació Financera (SCIIF) – Procediments i activitats de control de la informació financera» Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – Sistema de Control Intern de la Informació Financera (SCIIF) – Supervisió del funcionament del sistema de control intern»
C.1.29	Sí	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – El Consell d'Administració»
C.1.30	No	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – Les comissions del Consell – Comissió d'Auditoria i Control – Actuacions durant l'exercici – Seguiment de la independència de l'auditor extern» i «Relació amb el mercat»
C.1.31	Sí	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – Les comissions del Consell – Comissió d'Auditoria i Control – Actuacions durant l'exercici – Seguiment de la independència de l'auditor extern»
C.1.32	Sí	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – Les comissions del Consell – Comissió d'Auditoria i Control – Actuacions durant l'exercici – Seguiment de la independència de l'auditor extern»
C.1.33	Sí	No aplicable
C.1.34	Sí	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – Les comissions del Consell – Comissió d'Auditoria i Control – Actuacions durant l'exercici – Seguiment de la independència de l'auditor extern»

C.1.35	Sí	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – El Consell d'Administració – Funcionament del Consell d'Administració - Informació»
C.1.36	No	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – El Consell d'Administració – Selecció, Nomenament, Reelecció, Avaluació i Cessament de membres del Consell – Cessament del càrrec»
C.1.37	No	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – El Consell d'Administració – Selecció, Nomenament, Reelecció, Avaluació i Cessament de membres del Consell – Cessament del càrrec»
C.1.38	No	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – El Consell d'Administració – Funcionament del Consell d'Administració - Presa de decisió»
C.1.39	Sí	La Societat manté clàusules de finalització de la vinculació contractual en els termes següents: • Conseller Delegat: Una anualitat dels components fixos de la remuneració. • Quatre Membres del Comitè d'Adreça: clàusula d'indemnització de la més alta de les quantitats entre una anualitat dels components fixos de la remuneració o el previst per imperatiu legal. Actualment hi ha quatre membres del comitè per als quals la indemnització prevista per imperatiu legal encara és inferior a una anualitat. • Quatre Directius i vint comandaments intermedis: entre 0,1 i 1,5 anualitats dels components fixos de la remuneració per sobre del que es preveu per imperatiu legal. S'inclouen en el còmput els directius i els comandaments intermedis de les empreses del grup. En total, 29. Així mateix, el Conseller Delegat i els membres del Comitè de Direcció tenen establerta una anualitat dels components fixos de la remuneració, que es paga en mensualitats, per remunerar el pacte de no competència. Aquest pagament s'interrompria si s'incomplís aquest pacte. Aquestes clàusules les aprova el Consell d'Administració i no se n'informa la Junta General.

C.2 Comissions del Consell d'Administració

Secció model CNMV	Inclòs en informe estadístic	Comentaris
C.2.1	Sí	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – Les comissions del Consell»
C.2.2	Sí	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – Les comissions del Consell»
C.2.3	No	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – Les comissions del Consell»

D. OPERACIONS VINCULADES I OPERACIONS INTRAGRUP

Secció model CNMV	Inclòs en informe estadístic	Comentaris
D.1	No	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – Les comissions del Consell – Comissió d'Auditoria i Control – Actuacions durant l'exercici – Seguiment de les operacions vinculades»
D.2	Sí	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – Les comissions del Consell – Comissió d'Auditoria i Control – Actuacions durant l'exercici – Seguiment de les operacions vinculades»
D.3	Sí	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – Les comissions del Consell – Comissió d'Auditoria i Control – Actuacions durant l'exercici – Seguiment de les operacions vinculades»
D.4	Sí	No aplicable
D.5	Sí	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – Les comissions del Consell – Comissió d'Auditoria i Control – Actuacions durant l'exercici – Seguiment de les operacions vinculades»
D.6	No	Apartat IGC «La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – Les comissions del Consell – Comissió d'Auditoria i Control – Actuacions durant l'exercici – Seguiment de les operacions vinculades»
D.7	No	No aplicable. A Espanya, de les societats que integren el Grup CaixaBank, només cotitza el Banc mateix.

La Nostra Identitat
Línies estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de verificació independent
Informe anual de govern corporatiu

E. SISTEMES DE CONTROL I GESTIÓ DE RISCOS

Secció model CNMV	Inclòs en informe estadístic	Comentaris
E.1	No	Vegeu apartat 3.2. Govern, gestió i control de riscos a la Nota 3 de les CAC.
E.2	No	Vegeu apartat 3.2. Govern, gestió i control de riscos - 3.2.1. Govern i Organització a la Nota 3 de les CAC; l'apartat C.2. Comissions del Consell d'Administració d'aquest document; i l'apartat Comportament ètic i responsable – Transparència fiscal a l'IGC.
E.3	No	Vegeu apartat 3.2. Govern, gestió i control de riscos - 3.2.2. Processos estratègics de gestió del risc - Catàleg Corporatiu de Riscos a la Nota 3 de les CAC i els apartats Ètica i integritat, Transparència fiscal i Gestió del Risc a l'IGC.
E.4	No	Vegeu apartat 3.2. Govern, gestió i control de riscos - 3.2.2. Processos estratègics de gestió del risc - Marc d'Apetit al risc a la Nota 3 de les CAC.
E.5	No	Vegeu apartat Gestió del Risc - Fites principals 2020 a l'IGC; els apartats 3.3, 3.4 i 3.5 (detall de cada risc del Catàleg Corporatiu Riscos) a la Nota 3; i l'apartat 23.3. Provisions per a qüestions processals i litigis per impostos pendents a la Nota 23 de les CAC.
E.6	No	Vegeu apartat 3.2. Govern, gestió i control de riscos - 3.2.4. Marc de Control Intern i apartats 3.3, 3.4 i 3.5 (detall de cada risc del Catàleg Corporatiu de Riscos) a la Nota 3 de les CAC i els apartats Govern corporatiu i Comportament ètic i responsable a l' IGC.

F. SISTEMA DE CONTROL INTERN DE LA INFORMACIÓ FINANCERA

Secció model CNMV	Inclòs en informe estadístic	Comentaris
F.1	No	Apartat IGC «Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020 – Sistema de Control Intern de la Informació Financera (SCIIF) – Entorn de control»
F.2	No	Apartat IGC «Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020 – Sistema de Control Intern de la Informació Financera (SCIIF) – Avaluació de riscos de la informació financera»
F.3	No	Apartat IGC «Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020 – Sistema de Control Intern de la Informació Financera (SCIIF) – Procediments i activitats de control de la informació financera»
F.4	No	Apartat IGC «Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020 – Sistema de Control Intern de la Informació Financera (SCIIF) – Informació i comunicació»
F.5	No	Apartat IGC «Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020 – Sistema de Control Intern de la Informació Financera (SCIIF) – Supervisió del funcionament del sistema de control intern»
F.6	No	No aplicable
F.7	No	Apartat IGC «Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020 – Sistema de Control Intern de la Informació Financera (SCIIF) – Informe de l'auditor extern»

G. GRAU DE SEGUIMENT DE LES RECOMANACIONS DE GOVERN CORPORATIU

Secció model CNMV	Inclòs en informe estadístic	Comentaris
G.	Sí	Apartat IGC «Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent al 2020 – Grau de seguiment de les recomanacions de govern corporatiu»

La Nostra Identitat
Línies estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de verificació independent
Informe anual de govern corporatiu

H. ALTRES INFORMACIONS D'INTERÈS

Secció model CNMV	Inclòs en informe estadístic	Comentaris
H.	No	Apartat IGC «Línies estratègiques – Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat – Governança de la Responsabilitat Corporativa - Principals adhesions i aliances» i «La nostra identitat - Transparència fiscal»

CAC - Comptes Anuals Consolidats del Grup de l'exercici 2020

IGC - Informe de Gestió Consolidat del Grup de l'exercici 2020

Annex estadístic de l'IAGC

>> DADES IDENTIFICATIVES DE L'EMISSOR

Data þnal de l'exercici de referˉncia:
31/12/2020

Denominació social:
CAIXABANK, S.A.

CIF
A-08663619

Domicili social:
Cl. Pintor Sorolla, 2-4 (València)

>> A. ESTRUCTURA DE LA PROPIETAT

A.1. COMPLETI EL QUADRE SEGÜENT SOBRE EL CAPITAL SOCIAL DE LA SOCIETAT:

Data de l'última modificació	Capital social (€)	Nombre d'accions	Nombre de drets de vot
14/12/2016	5.981.438.031,00	5.981.438.031	5.981.438.031

Indiqui si hi ha diferents classes d'accions amb diferents drets associats:

☐ SÍ ☒ NO

A.2. DETALLI ELS TITULARS DIRECTES I INDIRECTES DE PARTICIPACIONS SIGNIFICATIVES EN LA DATA DE TANCAMENT DE L'EXERCICI, EXCLOSOS ELS CONSELLERS:

Nom o denominació social de l'accionista	% drets de vot atribuïts a les accions		% drets de vot a través d'instruments financers		
	Directe	Indirecte	Directe	Indirecte	% total de drets de vot
INVESCO LIMITED	0,00	1,96	0,00	0,00	1,96
BLACKROCK, INC.	0,00	2,98	0,00	0,24	3,23
FUNDACIÓ BANCÀRIA "LA CAIXA"	0,00	40,02	0,00	0,00	40,02
NORGES BANK	3,01	0,00	0,00	0,00	3,02

DETALL DE LA PARTICIPACIÓ INDIRECTA:

Nom o denominació social del titular indirecte	Nom o denominació social del titular directe	% drets de vot atribuïts a les accions	% drets de vot a través d'instruments financers	% total de drets de vot
INVESCO LIMITED	INVESCO ASSET MANAGEMENT LIMITED	1,91	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.	ALTRES ENTITATS CONTROLADES QUE INTEGREN EL GRUP BLACKROCK, INC.	2,98	0,25	3,23
FUNDACIÓ BANCÀRIA "LA CAIXA"	CRITERIACAIXA, S.A.U.	40,02	0,00	40,02

A.3. EMPLENI ELS QUADRES SEGÜENTS SOBRE ELS MEMBRES DEL CONSELL D'ADMINISTRACIÓ DE LA SOCIETAT QUE TINGUIN DRETS DE VOT SOBRE ACCIONS DE LA SOCIETAT:

Nom o denominació social de l'accionista	% drets de vot atribuïts a les accions		% drets de vot a través d'instruments financers		% total de drets de vot	% drets de vot que es poden transmetre a través d'instruments financers	
	Directe	Indirecte	Directe	Indirecte		Directe	Indirecte
Jordi Gual	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Tomás Muniesa	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Gonzalo Gortázar	0,02	0,00	0,00	0,00	0,02	0,00	0,00
John S. Reed	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Fundación CajaCanarias	0,64	0,00	0,00	0,00	0,64	0,00	0,00
Maria Teresa Bassons	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Verónica Fisas	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Alejandro García-Bragado	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Cristina Garmendia	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Ignacio Garralda	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Amparo Moraleda	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Eduardo Javier Sanchiz	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
José Serna	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Koro Usarraga	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
% total de drets de vot en poder del Consell d'Administració							0,67

DETALL DE LA PARTICIPACIÓ INDIRECTA:

Nom o denominació social de l'accionista	Nom o denominació social del titular directe	% drets de vot atribuïts a les accions	% drets de vot a través d'instruments financers	% total de drets de vot	% drets de vot que es poden transmetre a través d'instruments financers
José Serna	María Soledad García Conde	0,00	0,00	0,00	0,00

A.7. INDIQUI SI HAN ESTAT COMUNICATS A LA SOCIETAT PACTES PARASOCIALS QUE L'AFECTIN SEGONS EL QUE ESTABLEIXEN ELS ARTICLES 530 I 531 DE LA LLEI DE SOCIETATS DE CAPITAL. SI ESCAU, DESCRIGUI'LS BREUMENT I RELACIONI ELS ACCIONISTES VINCULATS PEL PACTE:

☒ SÍ ☐ NO

Intervinents del pacte parasocial	% de capital social afectat	Breu descripció del pacte	Data de venciment del pacte, si en té
FUNDACIÓN BANCARIA CAJA NAVARRA, FUNDACIÓN CajaCanarias I FUNDACIÓN CAJA DE BURGOS, FUNDACIÓ BANCÀRIA "LA CAIXA"	40,64	Fins a la data de la seva finalització, el Pacte d'Accionistes signat l'1 d'agost del 2012 (i modificat per última vegada l'octubre del 2018) entre la Fundación Bancària Caja de Burgos, la Fundación Bancaria Caja Navarra, la Fundación Bancaria Caja Canarias i FBLC afectava, almenys, el 40,64 % del capital de la Societat, d'acord amb les dades públiques disponibles al web de la CNMV. El pacte va tenir el seu origen en la fusió per absorció de Banca Cívica per part de la Societat, amb l'objectiu de regular les relacions recíproques i amb CaixaBank de les fundacions esmentades en la seva qualitat d'accionistes de la Societat. Entre altres compromisos, el pacte incloïa el compromís de FBLC de votar a favor del nomenament d'un membre del Consell de CaixaBank i un membre del Consell d'Administració de VidaCaixa a proposta de la resta de fundacions.	La data de venciment del pacte va ser el 3 d'agost del 2020. El 3 d'agost del 2020, CaixaBank va informar el mercat per mitjà d'Altra Informació Rellevant que el Pacte d'Accionistes subscrit el 3 d'agost del 2012 amb motiu de la fusió per absorció de Banca Cívica perquè n'havia expirat el termini de vigència. Amb motiu de la finalització del Pacte d'Accionistes, la Fundación CajaCanarias ha posat a disposició del Consell d'Administració de CaixaBank el seu càrrec de consellera.

Indiqui si la Societat sap si hi ha accions concertades entre els seus Accionistes. Si escau, descrigui-les breument:

☐ SÍ ☒ NO

A.8. INDIQUI SI HI HA ALGUNA PERSONA FÍSICA O JURÍDICA QUE EXERCEIXI O PUGUI EXERCIR EL CONTROL SOBRE LA SOCIETAT D'ACORD AMB L'ARTICLE 5 DE LA LLEI DEL MERCAT DE VALORS. SI ESCAU, IDENTIFIQUI-LA:

☐ SÍ ☒ NO

A.9. COMPLETI ELS QUADRES SEGÜENTS SOBRE L'AUTOCARTERA DE LA SOCIETAT:

EN LA DATA DE TANCAMENT DE L'EXERCICI:

Nombre d'accions directes	Nombre d'accions indirectes (*)	% total sobre capital social
3.528.919	532.590	0,07

(*) A TRAVÉS DE:

Nom o denominació social del titular directe de la participació	Nombre d'accions directes
BANCO BPI, S.A.	506.446
CAIXABANK PAYMENT & CONSUMER	3.466
VIDACAIXA, S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS	14.743
MICROBANK	7.935
Total	532.590

A.11. CAPITAL FLOTANT ESTIMAT:

Capital flotant estimat (%)	51,02

A.14. INDIQUI SI LA SOCIETAT HA EMÈS VALORS QUE NO ES NEGOCIEN EN UN MERCAT REGULAT DE LA UNIÓ EUROPEA.

☐ SÍ ☒ NO

La Nostra Identitat
Línies estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de verificació independent
Informe anual de govern corporatiu

>> B. JUNTA GENERAL

B.4. INDIQUI LES DADES D'ASSISTÈNCIA A LES JUNTES GENERALS CELEBRADES DURANT L'EXERCICI A QUÈ ES REFEREIX AQUEST INFORME I LES DELS DOS EXERCICIS ANTERIORS:

			% vot a distància		
Data Junta General	% de presència física	% en representació	Vot electrònic	Altres	Total
06/04/2018	41,48	23,27	0,03	0,23	65,01
De què Capital flotant	3,78	19,57	0,03	0,23	23,61
05/04/2019	43,67	20,00	0,09	1,86	65,62
De què Capital flotant	3,02	15,96	0,09	1,86	20,93
22/05/2020	40,94	24,92	0,11	0,30	66,27
De què Capital flotant	0,28	16,90	0,11	0,30	17,59
03/12/2020	43,05	25,85	1,17	0,27	70,34
De què Capital flotant	2,36	15,90	1,17	0,27	19,70

B.5. INDIQUI SI A LES JUNTES GENERALS CELEBRADES DURANT L'EXERCICI HI HA HAGUT ALGUN PUNT DE L'ORDRE DEL DIA QUE, PER QUALSEVOL MOTIU, NO HAGI ESTAT APROVAT PELS ACCIONISTES:

☐ SÍ ☒ NO

B.6. INDIQUI SI HI HA ALGUNA RESTRICCIÓ ESTATUTÀRIA QUE ESTABLEIXI UN NOMBRE MÍNIM D'ACCIONS NECESSÀRIES PER ASSISTIR A LA JUNTA GENERAL O PER VOTAR A DISTÀNCIA:

☒ SÍ ☐ NO

EN LA DATA DE TANCAMENT DE L'EXERCICI:

Nombre d'accions necessàries per assistir a la Junta General	1.000
Nombre d'accions necessàries per votar a distància	1

>> C. ESTRUCTURA DE L'ADMINISTRACIÓ DE LA SOCIETAT

C.1. CONSELL D'ADMINISTRACIÓ

C.1.1 NOMBRE MÀXIM I MÍNIM DE CONSELLERS PREVISTOS ALS ESTATUTS SOCIALS I EL NOMBRE FIXAT PER LA JUNTA GENERAL:

Nombre màxim de Consellers	22
Nombre mínim de Consellers	12
Nombre de consellers fixat per la Junta	15

C.1.2 EMPLENI EL QUADRE SEGÜENT AMB ELS MEMBRES DEL CONSELL:

Nom o denominació social del conseller	Representant	Categoria del Conseller	Càrrec en el Consell	Data del primer nomenament	Data de l'últim nomenament	Procediment d'elecció
Jordi Gual		Dominical	President	30/06/2016	06/04/2017	Acord Junta General d'Accionistes
Tomás Muniesa		Dominical	Vicepresident	01/01/2018	06/04/2018	Acord Junta General d'Accionistes
Gonzalo Gortázar		Executiu	Conseller delegat	30/06/2014	05/04/2019	Acord Junta General d'Accionistes
John S. Reed		Independent	Conseller	03/11/2011	05/04/2019	Acord Junta General d'Accionistes
Fundación CajaCanarias	Natalia Aznárez	Dominical	Conseller	23/02/2017	06/04/2017	Acord Junta General d'Accionistes
Maria Teresa Bassons		Dominical	Conseller	26/06/2012	05/04/2019	Acord Junta General d'Accionistes
Verónica Fisas		Independent	Conseller	25/02/2016	28/04/2016	Acord Junta General d'Accionistes
Alejandro García- Bragado		Dominical	Conseller	01/01/2017	06/04/2017	Acord Junta General d'Accionistes
Cristina Garmendia		Independent	Conseller	05/04/2019	05/04/2019	Acord Junta General d'Accionistes
Ignacio Garralda		Dominical	Conseller	06/04/2017	06/04/2017	Acord Junta General d'Accionistes
Amparo Moraleda		Independent	Conseller	24/04/2014	05/04/2019	Acord Junta General d'Accionistes
Eduardo Javier Sanchiz		Independent	Conseller	21/09/2017	06/04/2018	Acord Junta General d'Accionistes
José Serna		Dominical	Conseller	30/06/2016	06/04/2017	Acord Junta General d'Accionistes
Koro Usarraga		Independent	Conseller	30/06/2016	06/04/2017	Acord Junta General d'Accionistes
Nombre total de Consellers						14

INDIQUI ELS CESSAMENTS QUE, BÉ PER DIMISSIÓ O PER ACORD DE LA JUNTA GENERAL, S'HAGIN PRODUÏT AL CONSELL D'ADMINISTRACIÓ DURANT EL PERÍODE SUBJECTE A INFORMACIÓ:

Nom o denominació social del conseller	Categoria del conseller en el moment del cessament	Data de l'últim nomenament	Data de baixa	Comissions especialitzades de què era membre	Indiqui si el cessament s'ha produït abans del final del mandat
Marcelino Armenter	Dominical	05/04/2019	02/04/2020	Comissió d'Innovació, Tecnologia i Transformació Digital	Sí
Xavier Vives	Independent	23/04/2015	22/05/2020	Comissió Executiva. Comissió de Nomenaments	No

C.1.3. COMPLETI ELS QUADRES SEGÜENTS SOBRE ELS MEMBRES DEL CONSELL I LA SEVA DIFERENT CATEGORIA:

CONSELLERS EXECUTIUS

Nom o denominació social del conseller	Càrrec en l'organigrama de la Societat	Perfil
Gonzalo Gortázar	Conseller delegat	Gonzalo Gortázar, nascut a Madrid el 1965, és Conseller Delegat de CaixaBank des del juny de 2014. Llicenciat en Dret i en Ciències Empresarials per la Universitat Pontificia Comillas (ICADE) i Màster en Business Administration with distinction per INSEAD. Actualment és president de VidaCaixa i conseller de Banco BPI. Va ser Director General de Finances de CaixaBank fins al seu nomenament com a Conseller Delegat el juny de 2014. Prèviament va ser Conseller Director General de Criteria CaixaCorp entre 2009 i juny de 2011. Des de 1993 a 2009 va treballar a Morgan Stanley a Londres i a Madrid, on va ocupar diversos càrrecs en la divisió de Banca d'Inversió liderant el Grup d'Institucions Financeres a Europa fins a mitjan any 2009, moment en què es va incorporar a Criteria. Amb anterioritat va desenvolupar diverses responsabilitats a Bank of America en Banca Corporativa i d'Inversió. Ha estat Vicepresident Primer de Repsol i Conseller de Grupo Financiero Inbursa, Erste Bank, SegurCaixa Adeslas, Abertis, Port Aventura i Saba.

Nombre total de Consellers executius	1
% sobre el total del Consell	7,14

CONSELLERS EXTERNS DOMINICALS

Nom o denominació social del conseller	Nom o denominació de l'Accionista significatiu que representa o que ha proposat el seu nomenament	Perfil
Jordi Gual	Fundació Bancària "la Caixa"	Jordi Gual, nascut a Lleida el 1957. És President de CaixaBank des de l'any 2016. És Doctor en Economia (1987) per la Universitat de Califòrnia (Berkeley), Catedràtic d'Economia de IESE Business School i Research Fellow del Center for Economic Policy Research (CEPR) de Londres. Actualment és membre del Consell d'Administració de Telefónica i membre del Consell de Vigilància d'Erste Group Bank. També és president de FEDEA, vicepresident del Cercle d'Economia i de la Fundació Cotec per a la Innovació i membre dels patronats de la Fundació CEDE, el Real Instituto Elcano i la Fundació Barcelona Mobile World Capital. Abans d'assumir la Presidència de CaixaBank, era Economista en Cap i Director Executiu de Planificació Estratègica i Estudis de CaixaBank i Director General de Planificació i Desenvolupament Estratègic de CriteriaCaixa. Es va incorporar al grup "la Caixa" l'any 2005. Ha estat membre del Consell d'Administració de Repsol, Conseller Econòmic a la Direcció General d'Afers Econòmics i Financers a la Comissió Europea a Brussel·les i professor visitant a la Universitat de Califòrnia, Berkeley, la Université Libre de Bruxelles i la Barcelona Graduate School of Economics. Jordi Gual ha publicat àmpliament sobre temes bancaris, integració europea, regulació i política de competència. El 2019 se li va atorgar la Insígnia d'Or de l'Institut Espanyol d'Analistes Financers, el 1999 va ser guardonat amb el premi d'investigació del European Investment Bank i el 1979 va rebre el Premi Extraordinari de Llicenciatura en Ciències Econòmiques i Empresarials. També va rebre una beca Fulbright.
Tomás Muniesa	Fundació Bancària "la Caixa"	Tomás Muniesa, nascut a Barcelona el 1952; és vicepresident de CaixaBank des de l'abril del 2018. Llicenciat en Ciències Empresarials i Màster en Direcció d'Empreses per ESADE. L'any 1976 va entrar a "la Caixa", el 1992 fou nomenat director general adjunt i el 2011, director general del Grup Assegurador i Gestió d'Actius de CaixaBank, fins al novembre del 2018. Ha estat vicepresident executiu i CEO de VidaCaixa des del 1997 fins al novembre del 2018. Avui dia ostenta els càrrecs de vicepresident de CaixaBank, VidaCaixa i SegurCaixa Adeslas. A més, és membre del Patronat d'ESADE Fundació i conseller d'Allianz Portugal. Anteriorment, va ser president de MEFF (Sociedad Rectora de Productos Derivados), vicepresident de BME (Bolsas y Mercados Españoles), vicepresident 2n d'UNESPA, conseller i president de la Comissió d'Auditoria del Consorci de Compensació d'Assegurances, conseller de Vithas Sanidad SL i conseller suplent del Grup Financer Inbursa a Mèxic.

Fundación CajaCanarias	Fundacions Signants del Pacte d'Accionistes	Natalia Aznárez, nascuda a Santa Cruz de Tenerife el 1964, és la representant de la Fundación CajaCanarias al Consell d'Administració de CaixaBank des del febrer del 2017. Llicenciada en Ciències empresarials en Direcció Comercial per la Universitat de Màlaga i diplomada al mateix campus en les especialitats de comptabilitat i finances per la Universitat de La Laguna. Ha estat professora de comptabilitat i finances a la Universitat de La Laguna. Comença la seva activitat professional col·laborant amb la Direcció General de REA METAL WINDOWS per iniciar la distribució dels seus productes a Espanya. El 1990 inicia la seva activitat al departament de màrqueting de CajaCanarias. El 1993 dirigeix el Segment de Particulars de Caja Canarias i participa en el desenvolupament de productes financers i llançament de campanyes, desenvolupament i implantació del CRM, servei de Banca Personal i Privada. Posteriorment assumeix la direcció de l'àrea de màrqueting. L'any 2008 és designada Subdirectora de CajaCanarias i lidera la gestió dels recursos humans de l'entitat, i l'any 2010 assumeix la Direcció General Adjunta de CajaCanarias. Després del traspàs d'actius i passius a Banca Cívica, assumeix la Direcció General de CajaCanarias com a entitat financera amb exercici indirecte. Transformada l'entitat financera en fundació, exerceix com a Directora General d'aquesta fins al 30 de juny del 2016. Ha participat activament en diverses comissions del sector de Caixes d'Estalvis (Comissió Executiva de l'ACARL, Comissió de Màrqueting d'Euro6000, Comissió de Màrqueting de CECA, Comissió de Recursos Humans de CECA, entre d'altres) i ha ocupat diversos llocs en Fundacions. Actualment és presidenta de la Comissió de Control del Pla de pensions d'empleats de CajaCanarias, vicepresidenta de la Fundació Cristino de Vera, secretària de la Fundación para el Desarrollo y Formación Empresarial CajaCanarias i Directora de la Fundación CajaCanarias.
Maria Teresa Bassons	Fundació Bancària "la Caixa"	Maria Teresa Bassons va néixer a Cervelló el 1957. És membre del Consell d'Administració de CaixaBank des del juny del 2012. És llicenciada en Farmàcia per la Universitat de Barcelona (1980) i especialista en Farmàcia Hospitalària. Exerceix la seva activitat professional com a titular d'Oficina de Farmàcia. Així mateix, ha estat vocal del Comitè Executiu de la Cambra de Comerç de Barcelona des de l'any 2002 fins al maig del 2019 i Presidenta de la Comissió d'Empreses del sector de la salut de la mateixa institució. També ha estat Vicepresidenta del Col·legi Oficial de Farmacèutics de Barcelona (1997-2004) i Secretària General del Consell de Col·legis de Farmacèutics de Catalunya (2004-2008). És vocal del Consell d'Administració de Bassline, S.L., Administradora de TERBAS XXI, S.L., consellera de Laboratorios Ordesa des del gener del 2018 i membre de la Comissió científica d'Oncolliga. Ha estat vocal del Consell d'Administració de Criteria CaixaHolding des del juliol del 2011 fins al maig del 2012, consellera de Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona "la Caixa" des d'abril del 2005 fins al juny del 2014, Patrona de la Fundació Bancària Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona "la Caixa" des del juny del 2014 fins al juny del 2016 i membre del Comitè Consultiu de Caixa Capital Risc fins al juny del 2018. També ha estat membre del Consell Assessor sobre Tabaquisme del Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya (1997-2006) i del Comitè Assessor de Bioètica de la Generalitat de Catalunya (2005-2008) i directora del Congrés - Mostra INFARMA de la Fira de Barcelona en les edicions de 1995 i 1997, i directora de les publicacions «Circular Farmacèutica» i «l'Informatiu del COFB» durant dotze anys. El 2008, el Consell General de Col·legis de Farmacèutics d'Espanya li va atorgar la Medalla al Mèrit Professional. El juny de 2018 ha estat nomenada Acadèmica de la Real Academia de Farmàcia de Catalunya.
Alejandro García-Bragado	Fundació Bancària "la Caixa"	Nascut a Girona el 1949, és membre del Consell d'Administració de CaixaBank des del gener de 2017. Llicenciat en Dret per la Universitat de Barcelona, va guanyar les oposicions d'Advocat de l'Estat el 1974 i va estar destinat primer a Castelló de la Plana i després, a finals del 1975, a Barcelona. El 1984 sol·licita l'excedència i passa a prestar serveis a la Borsa de Barcelona, on exerceix el càrrec d'Assessor Jurídic i a partir del 1989, quan la Borsa es transforma en Societat, n'és nomenat Secretari del Consell d'Administració, mantenint també activitat professional com a advocat en exercici. El 1994 deixa la Borsa de Barcelona i es concentra en l'exercici de l'advocacia, assessorant de manera permanent "la Caixa", de la qual és nomenat Vicesecretari del Consell d'Administració el 1995 i Secretari del Consell d'Administració el 2003, i el 2004 és nomenat Director Adjunt i el 2005 Director Executiu. Des del juny de 2014 al desembre de 2016 va ser Vicepresident i Vicesecretari del Patronat de la Fundació Bancària Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona, "la Caixa". A CaixaBank, va exercir com a Secretari (no membre) del Consell d'Administració del maig de 2009 al desembre de 2016 i com a Secretari General del juliol de 2011 al maig de 2014. Va ser Secretari del Consell d'Administració, a més d'altres, de La Maquinista Terrestre y Marítima, SA; Intelhorce, Hilaturas Gossipyum, Abertis Infraestructuras, SA; Inmobiliaria Colonial, SA; i Sociedad General de Aguas de Barcelona, SA. Ha estat Conseller de Gas Natural SDG, SA des del setembre del 2016 fins al maig del 2018 i Vicepresident Primer de CriteriaCaixa des del juny del 2014 fins al dia 6 de juliol del 2020. Actualment és conseller de Saba Infraestructuras des del juny 2018.
Ignacio Garralda	Mutua Madrileña Automovilista Sociedad De Seguros A Prima Fija	Ignacio Garralda, nascut a Madrid el 1951, és Conseller de CaixaBank des de l'any 2017. Llicenciat en Dret per la Universitat Complutense de Madrid. És Notari en excedència des del 1989. Va iniciar la seva carrera professional com a Corredor Col·legiat de Comerç, de 1976 a 1982, any en què va passar a Agent de Canvi i Borsa de l'Il·lustre Col·legi d'Agents de Canvi i Borsa de Madrid fins al 1989. Va ser soci Fundador d'AB Asesores Bursátiles, S.A., Societat en què va ocupar el càrrec de Vicepresident fins al 2001, Vicepresident de Morgan Stanley Dean Witter, SV, S.A. de 1999 a 2001 i President de Bancoval, S.A. entre 1994 i 1996. Entre 1991 i 2009 va ser Conseller de la Societat Rectora de la Borsa de Madrid. Actualment és President i Conseller Delegat de Mutua Madrileña Automovilista. És membre del Consell d'Administració des de l'any 2002 i membre de la Comissió Executiva des de 2004. Actualment exerceix com a President d'aquesta Comissió, així com de la Comissió d'Inversions. És membre del Consell d'Administració d'Endesa S.A. i exerceix com a President de la seva Comissió de Nomenaments i Retribucions des de l'1 de setembre del 2020. A més, és president de la Fundació Mutua Madrileña, membre del Patronat de la Fundació Princesa d'Astúries, del Museu Reina Sofia, de Pro Real Academia Española i de la Fundació d'Ajuda contra la Drogoaddicció.

José Serna	Fundació Bancària "la Caixa"	José Serna, nascut a Albacete l'any 1942, és membre del Consell d'Administració de CaixaBank des del juliol del 2016. Llicenciat en Dret per la Universitat Complutense de Madrid el 1964, va iniciar la seva activitat professional en l'assessoria jurídica de Butano, S.A. (1969/70). El 1971 va ingressar al Cos d'Advocats de l'Estat, prestant els seus serveis a l'Advocacia de l'Estat de Salamanca i als Ministeris d'Educació i Ciència i Hisenda. Posteriorment, es va incorporar als serveis contenciosos de l'Estat a l'Audiència Territorial de Madrid (actualment el Tribunal Superior de Justícia) fins que va passar a la situació d'excedència el 1983. De 1983 a 1987 va ser Assessor Jurídic de la Borsa de Madrid. El 1987 va obtenir plaça com a Agent de Canvi i Borsa a la Borsa de Barcelona, on va ser escollit Secretari de la seva Junta Sindical. Va participar en la reforma borsària de 1988 com a President de la Societat Promotora de la nova Borsa de Barcelona i també com a vocal de la Comissió Consultiva de l'acabada de crear Comissió Nacional del Mercat de Valors. El 1989 va ser escollit President de la Borsa de Barcelona, càrrec que va exercir durant dos mandats consecutius fins al 1993. Del 1991 al 1992 va ser president de la Societat de Borses d'Espanya, que agrupa les quatre borses espanyoles, i vicepresident del Mercat Espanyol de Futurs Financers, radicat a Barcelona. Va ser també Vicepresident de la Fundació Barcelona Centre Financer i de la Sociedad de Valores y Bolsa Interdealers, S.A. El 1994 es va incorporar com a Agent de Canvi i Borsa al Col·legi Oficial de Corredors de Comerç de Barcelona. Va formar part del Consell d'Administració d'ENDESA durant els anys 2000 a 2007. Va ser, així mateix, vocal de la seva Comissió de Control i Auditoria, que va presidir de 2006 a 2007. També va ser conseller de les societats ENDESA Diversificación i ENDESA Europa. Ha estat Notari de Barcelona del 2000 al 2013.
Nombre total de Consellers dominicals		7
% sobre el total del Consell		50,00

CONSELLERS EXTERNS INDEPENDENTS

Nom o denominació social del conseller	Perfil
John S. Reed	John Reed, nascut a Chicago l'any 1939, és membre del Consell d'Administració de CaixaBank des del 2011 i Conseller Coordinador des de l'any 2020. Es va criar a l'Argentina i al Brasil. Va tornar als Estats Units per cursar els seus estudis universitaris, on l'any 1961 es va llicenciar en Filosofia i Lletres i Ciències al Washington and Jefferson College i el Massachusetts Institute of Technology gràcies a un programa de doble titulació. Va ser tinent del Cos d'Enginyers de l'Exèrcit dels Estats Units del 1962 al 1964, i posteriorment es va tornar a matricular en el MIT per cursar un màster en Ciències. John Reed va treballar trenta-cinc anys a Citibank/Citicorp i Citigroup, els últims setze com a president. Es va jubilar el mes d'abril de l'any 2000. Del setembre de 2003 a l'abril de 2005 va tornar a treballar com a President de la Borsa de Nova York i va ocupar el càrrec de President de la Corporació del MIT entre els anys 2010 i 2014. Va ser nomenat President del Consell d'American Cash Exchange el febrer del 2016. És president del Boston Athenaeum i fideïcomissari de l'NBER. És membre de la Junta de l'Acadèmia Americana d'Arts i Ciències i de la Societat Filosòfica Americana.
Verónica Fisas	Verónica Fisas, nascuda a Barcelona el 1964, és membre del Consell d'Administració de CaixaBank des del febrer de 2016. Llicenciada en Dret i amb un Màster en Administració d'Empreses, s'incorpora de ben jove a Natura Bissé, on adquireix un vast coneixement del negoci i de tots els seus departaments. És Consellera Delegada del Consell d'Administració de Natura Bissé i Directora General del Grup Natura Bissé des de l'any 2007. Des de l'any 2008 també és Patrona de la Fundació Ricardo Fisas Natura Bissé. L'any 2001, ja com a CEO de la filial de Natura Bissé als Estats Units, duu a terme l'expansió i la consolidació del negoci i obté uns resultats immillorables en la distribució de producte i el posicionament de marca. L'any 2009 passa a ser membre de la Junta Directiva de Stanpa, Associació Nacional de Perfumeria i Cosmètica, i el 2019 es converteix en presidenta de Stanpa i, al seu torn, també en presidenta de la Fundació Stanpa. Rep el Premi a la Conciliació Empresa-Família en la II Edició Premis Nacionals a la Dona Directiva el 2009 i el Premi IWEC (International Women's Entrepreneurial Challenge) per la seva carrera professional el 2014. El novembre del 2017, la revista Emprenedores guardona Verónica Fisas com a «executiva de l'any».
Cristina Garmendia	Cristina Garmendia, nascuda a Sant Sebastià el 1962. És membre del Consell d'Administració de CaixaBank des del juny del 2019. Llicenciada en Ciències Biològiques en l'especialitat de Genètica, MBA per l'IESE Business School de la Universitat de Navarra i doctora en Biologia Molecular pel Centre de Biologia Molecular Severo Ochoa de la Universitat Autònoma de Madrid. Actualment és consellera de Compañía de Distribución Integral Logista Holdings, S.A., de Mediaset i d'Ysios Capital. En el passat ha estat Vicepresidenta Executiva i Directora Financera del Grup Amasua, Presidenta de l'Associació d'Empreses Biotecnològiques (ASEBIO) i membre de la Junta directiva de la Confederació Espanyola d'Organitzacions Empresarials (CEOE), així com membre dels òrgans de govern de Science & Innovation Link Office, S.L. i Naturgy Energy Group, S.A. (anteriorment Gas Natural, S.A.), entre altres societats. Corporación Financiera Alba, Pelayo Mutua de seguros, Presidenta de l'empresa Hispano-Americana Satlantis Microsats i Presidenta de Genetrix S.L. Ha estat Ministra de Ciència i Innovació del Govern d'Espanya durant tota la IX Legislatura, des de l'abril del 2008 fins al desembre del 2011. És Presidenta de la Fundació COTEC, membre de les fundacions España Constitucional, SEPI i Mujeres por África, i també membre del Consell Social de la Universitat de Sevilla.

Amparo Moraleda	Amparo Moraleda, nascuda a Madrid el 1964, és membre del Consell d'Administració de CaixaBank des de l'any 2014. Enginyera Superior Industrial per ICAI i PDG per l'IESE. Consellera independent en diverses societats: Solvay, S.A. (des del 2013), Airbus Group, S.E. (des del 2015) i Vodafone Group (des del 2017). També és membre del Consell Rector del Consell Superior d'Investigacions Científiques – CSIC (des del 2011) i membre del Consell Assessor de SAP Ibérica (des del 2013) i del de Spencer Stuart (des del 2017). Entre el 2012 i el 2017, va ser membre del Consell d'Administració de Faurecia, S.A. i membre del Consell Assessor de KPMG España (des del 2012) Va ser Directora d'Operacions per a l'àrea Internacional d'Iberdrola amb responsabilitat sobre el Regne Unit i els Estats Units, entre el gener del 2009 i el febrer del 2012. També va dirigir Iberdrola Ingeniería y Construcción de gener del 2009 a gener del 2011. Va ser Presidenta Executiva d'IBM per a Espanya i Portugal entre el juliol del 2001 i el gener del 2009, i es va ampliar la zona sota la seva responsabilitat a Grècia, Israel i Turquia del juliol del 2005 al gener del 2009. Entre el juny del 2000 i del 2001 va ser executiva adjunta del President d'IBM Corporation. Del 1998 al 2000 va ser Directora General d'INSA (filial d'IBM Global Services). De 1995 a 1997, Directora de RH per a EMEA, d'IBM Global Services, i de 1988 a 1995 va exercir diversos càrrecs professionals i de direcció a IBM España. És membre de diversos patronats i consells de diferents institucions i organismes, entre els quals s'inclouen l'Acadèmia de Ciències Socials i del Medi Ambient d'Andalusia i el Patronat de l'MD Anderson Cancer Center de Madrid. La Fundació Vodafone i la Fundació Airbus. El desembre de 2015 la van nomenar acadèmica de número de la Reial Acadèmia de Ciències Econòmiques i Financeres. Va ingressar el 2005 en el Hall of Fame de l'organització Women in Technology International (WITI), reconeixement que distingeix les personalitats de l'empresa i de la tecnologia que més han contribuït en tot el món a la incorporació i aportació de la dona al desenvolupament tecnològic, i ha rebut diversos premis, com ara: Premi al Lideratge des dels Valors (Fundació FIGEVA – 2008), Premi Javier Benjumea (Associació d'Enginyers ICAI – 2003) i el Premi Excel·lència (Federació Espanyola de Dones Directives, Executives, Professionals i Empresàries – Fedepe – 2002).
Eduardo Javier	Eduardo Javier, nascut a Vitòria el 1956, és membre del Consell d'Administració de CaixaBank des del setembre del 2017. És llicenciat en Ciències Econòmiques i Empresarials per la Universitat de Deusto, campus de Sant Sebastià, i Màster en Administració d'Empreses per l'Instituto de Empresa a Madrid. Ha estat Conseller Delegat d'Almirall des del juliol de 2011 fins al 30 de setembre de 2017. Durant aquest període la companyia ha dut a terme una important transformació estratègica amb l'ambició de ser una companyia global líder en tractament de la pell. Anteriorment, des del maig del 2004, quan es va incorporar a Almirall, va ocupar el càrrec de Director Executiu de Desenvolupament Corporatiu i Finances i Chief Financial Officer. En ambdues funcions Eduardo va promoure el procés d'expansió internacional de la companyia a través de diverses operacions d'aliances amb terceres companyies així com de llicències de productes externs, a més de cinc adquisicions d'empreses i carteres de productes. També va coordinar el procés de sortida a Borsa el 2007. Ha estat membre del Consell d'Administració d'Almirall des del gener de 2005 i membre de la Comissió de Dermatologia des de la seva creació el 2015. Abans de la seva arribada a Almirall, va treballar durant 22 anys, dels quals 17 fora d'Espanya, a Eli Lilly & Co, una empresa farmacèutica americana, en llocs de finances, màrqueting, vendes i direcció general. Va tenir l'oportunitat de viure a sis països diferents, i alguns dels llocs rellevants són el de Director General a Bèlgica i Director General a Mèxic, i l'últim càrrec en aquesta companyia va ser el de Director Executiu per a l'àrea de negoci, que aglutina els països de centre, nord, est i sud d'Europa. Ha estat membre del Consell de la Cambra Americana de Comerç a Mèxic i del Consell de l'Associació d'Indústries Farmacèutiques a diversos països a Europa i Llatinoamèrica. És membre del Comitè Estratègic de Laboratorio Pierre Fabre i, des del maig del 2019, membre del Consell d'aquesta societat.
Koro Usarraga	Koro Usarraga, nascuda a Sant Sebastià el 1957, és membre del Consell d'Administració de CaixaBank des de l'any 2016. Llicenciada en Administració i Direcció d'Empreses i Màster en Direcció d'Empreses per ESADE, PADE per IESE i Censor Jurat de Comptes. Consellera independent d'NH Hotel Group des del 2015 fins a l'octubre del 2017. Va treballar durant 20 anys a Arthur Andersen i el 1993 és nomenada sòcia de la divisió d'auditoria. L'any 2001 assumeix la responsabilitat de la Direcció General Corporativa d'Occidental Hotels & Resorts, grup amb gran presència internacional i especialitzat en el sector de les vacances. Té sota la seva responsabilitat les àrees de finances, administració i control de gestió, sistemes d'informació i recursos humans. Va ser Directora General de Renta Corporación, grup immobiliari especialitzat en adquisició, rehabilitació i venda d'immobles. És consellera de Vocento, S.A. des de l'any 2005 fins a l'actualitat i és accionista i administradora de la societat 2005 KP Inversiones, S.L., dedicada a la inversió en empreses i consultoria de direcció. També és Administradora de Vehicle Testing Equipment, S.L.
Nombre total de Consellers independents	6
% sobre el total del Consell	42,86

INDIQUI SI ALGUN CONSELLER QUALIFICAT D'INDEPENDENT PERCEP DE LA SOCIETAT, O DEL SEU MATEIX GRUP, QUALSEVOL QUANTITAT O BENEFICI PER UN CONCEPTE DIFERENT DE LA REMUNERACIÓ DE CONSELLER, O MANTÉ O HA MANTINGUT, DURANT L'ÚLTIM EXERCICI, UNA RELACIÓ DE NEGOCIS AMB LA SOCIETAT O AMB QUALSEVOL SOCIETAT DEL SEU GRUP, JA SIGUI EN NOM PROPI O COM A ACCIONISTA SIGNIFICATIU, CONSELLER O ALT DIRECTIU D'UNA ENTITAT QUE MANTINGUI O HAGI MANTINGUT AQUESTA RELACIÓ.

SI ESCAU, CAL INCLOURE UNA DECLARACIÓ MOTIVADA DEL CONSELL SOBRE LES RAONS PER LES QUALS CONSIDERA QUE AQUEST CONSELLER POT EXERCIR LES SEVES FUNCIONS EN QUALITAT DE CONSELLER INDEPENDENT.

Nom o denominació social del conseller	Descripció de la relació	Declaració motivada
Cristina Garmendia	És membre del Consell Assessor de Banca Privada de CaixaBank.	Cristina Garmendia és membre del Consell Assessor de Banca Privada de CaixaBank. La remuneració percebuda per la seva pertinença al Consell Assessor, durant l'exercici 2020, puja a quinze mil euros i no es considera significativa.

ALTRES CONSELLERS EXTERNS

Nom o denominació social del conseller	Motius	Societat, directiu o accionista amb el qual manté el vincle	Perfil
Sense dades			
Nombre total de Consellers independents	N.A.		
% sobre el total del Consell	N.A.		

INDIQUI LES VARIACIONS QUE, SI ESCAU, S'HAGIN PRODUÏT DURANT EL PERÍODE EN LA CATEGORIA DE CADA CONSELLER:

Nom o denominació social del conseller	Data del canvi	Categoria anterior	Categoria actual
Sense dades			

C.1.4. COMPLETI EL QUADRE SEGÜENT AMB LA INFORMACIÓ RELATIVA AL NOMBRE DE CONSELLERES AL TANCAMENT DELS ÚLTIMS QUATRE EXERCICIS, AIXÍ COM LA CATEGORIA D'AQUESTES CONSELLERES:

	Nombre de conselleres				% sobre el total de Consellers de cada categoria			
	Exercici 2020	Exercici 2019	Exercici 2018	Exercici 2017	Exercici 2020	Exercici 2019	Exercici 2018	Exercici 2017
Executives					0	0	0	0
Dominicals	2	2	2	2	28,57	25	25	28,57
Independents	4	4	3	3	66,67	57,14	33,33	33,33
Altres d'externes					0	0	0	0
Total	6	6	5	5	42,86	37,5	27,78	27,78

C.1.11. DETALLI, SI ESCAU, ELS CONSELLERS O REPRESENTANTS DE CONSELLERS PERSONES JURÍDIQUES DE LA SEVA SOCIETAT QUE SIGUIN MEMBRES DEL CONSELL D'ADMINISTRACIÓ O REPRESENTANTS DE CONSELLERS PERSONES JURÍDIQUES D'ALTRES ENTITATS COTITZADES EN MERCATS REGULATS DIFERENTS DEL SEU GRUP QUE S'HAGIN COMUNICAT A LA SOCIETAT:

Nom o denominació social del conseller	Denominació social de l'entitat cotitzada	Càrrec
Jordi Gual	Erste Group Bank, AG.	Conseller
Jordi Gual	Telefónica, S.A.	Conseller
Cristina Garmendia	Mediaset España Comunicación, S.A.	Conseller
Cristina Garmendia	Compañía de Distribución Integral Logista Holdings, S.A.	Conseller
Ignacio Garralda	Endesa, S.A.	Conseller
Amparo Moraleda	Vodafone Group PLC	Conseller
Amparo Moraleda	Solvay, S.A.	Conseller
Amparo Moraleda	Airbus Group, S.E.	Conseller
Koro Usarraga	Vocento, S.A.	Conseller

C.1.12. INDIQUI I, SI ESCAU, EXPLIQUI SI LA SOCIETAT HA ESTABLERT REGLES SOBRE EL NOMBRE MÀXIM DE CONSELLS DE SOCIETATS DE QUÈ PODEN FORMAR PART ELS SEUS CONSELLERS I IDENTIFIQUI, SI ESCAU, ON ES REGULA:

☒ SÍ ☐ NO

C.1.13. INDIQUI ELS IMPORTS DELS CONCEPTES RELATIUS A LA REMUNERACIÓ GLOBAL DEL CONSELL D'ADMINISTRACIÓ SEGÜENTS:

Remuneració meritada en l'exercici a favor del Consell d'Administració (milers d'euros)	5.959
Import dels drets acumulats pels Consellers actuals en matèria de pensions (milers d'euros)	6.121
Import dels drets acumulats pels Consellers antics en matèria de pensions (milers d'euros)	

C.1.14. IDENTIFIQUI ELS MEMBRES DE L'ALTA DIRECCIÓ QUE NO SIGUIN TAMBÉ CONSELLERS EXECUTIUS, I INDIQUI LA REMUNERACIÓ TOTAL MERITADA A FAVOR SEU DURANT L'EXERCICI:

Nom o denominació social	Càrrec/s
Juan Antonio Alcaraz	Director General de Negoci
Francesc Xavier Coll	Director General de Recursos Humans i Organització
Jorge Mondéjar	Director General de Riscos
Ignacio Badiola	Director Executiu de CIB and International Banking
Luis Javier Blas	Director Executiu de Mitjans
Matthias Bullach	Director Executiu d'Intervenció, Control de Gestió i Capital.
María Luisa Martínez	Directora Executiva de Comunicació, Relacions Institucionals, Marca i RSC
Javier Pano	Director Executiu de Finances
María Luisa Retamosa	Directora Executiva d'Auditoria Interna
Francisco Javier Valle	Director Executiu d'Assegurances
Óscar Calderón	Secretari General i del Consell

Nombre de dones a l'alta direcció	2
Percentatge sobre el total de membres de l'alta direcció	18,18
Remuneració total Alta Direcció (en milers d'euros)	9.338

C.1.15. INDIQUI SI S'HA PRODUÏT DURANT L'EXERCICI ALGUNA MODIFICACIÓ EN EL REGLAMENT DEL CONSELL:

☒ SÍ ☐ NO

C.1.21. EXPLIQUI SI HI HA REQUISITS ESPECÍFICS, DIFERENTS DELS RELATIUS ALS CONSELLERS, PER SER NOMENAT PRESIDENT DEL CONSELL D'ADMINISTRACIÓ:

☐ SÍ ☒ NO

C.1.23. INDIQUI SI ELS ESTATUTS O EL REGLAMENT DEL CONSELL ESTABLEIXEN UN MANDAT LIMITAT O ALTRES REQUISITS MÉS ESTRICTES, DIFERENTS DELS PREVISTOS EN LA NORMATIVA, A MÉS DELS PREVISTOS LEGALMENT PER ALS CONSELLERS INDEPENDENTS:

☐ SÍ ☒ NO

C.1.25. INDIQUI EL NOMBRE DE REUNIONS QUE HA FET EL CONSELL D'ADMINISTRACIÓ DURANT L'EXERCICI. AIXÍ MATEIX, ASSENYALI, SI ESCAU, LES VEGADES QUE S'HA REUNIT EL CONSELL SENSE L'ASSISTÈNCIA DEL SEU PRESIDENT. EN EL CÒMPUT ES CONSIDERARAN ASSISTÈNCIES LES REPRESENTACIONS FETES AMB INSTRUCCIONS ESPECÍFIQUES.

Nombre de reunions del Consell	16
Nombre de reunions del Consell sense l'assistència del President	0

INDIQUI EL NOMBRE DE REUNIONS FETES PEL CONSELLER COORDINADOR AMB LA RESTA DE CONSELLERS SENSE ASSISTÈNCIA NI REPRESENTACIÓ DE CAP CONSELLER EXECUTIU:

Nombre de reunions	1

INDIQUI EL NOMBRE DE REUNIONS QUE HAN MANTINGUT EN L'EXERCICI LES DIFERENTS COMISSIONS DEL CONSELL:

Nombre de reunions de la comissió d'auditoria i control	20
Nombre de reunions de la comissió d'Innovació, tecnologia i transformació digital	4
Nombre de reunions de la comissió de nomenaments	13
Nombre de reunions de la comissió de retribucions	5
Nombre de reunions de la comissió de riscos	14
Nombre de reunions de la comissió executiva	20

C.1.26. INDIQUI EL NOMBRE DE REUNIONS QUE HA FET EL CONSELL D'ADMINISTRACIÓ DURANT L'EXERCICI I LES DADES SOBRE ASSISTÈNCIA DELS SEUS MEMBRES:

Nombre de reunions amb l'assistència presencial d'almenys el 80 % dels Consellers	16
% d'assistència presencial sobre el total de vots durant l'exercici	100,00
Nombre de reunions amb l'assistència presencial, o amb representacions realitzades amb instruccions específiques, de tots els consellers	16
% de vots emesos amb assistència presencial i representacions realitzades amb instruccions específiques sobre el total de vots durant l'exercici	100,00

C.1.27. INDIQUI SI ESTAN PRÈVIAMENT CERTIFICATS ELS COMPTES ANUALS INDIVIDUALS I CONSOLIDATS QUE ES PRESENTEN AL CONSELL PER A LA SEVA FORMULACIÓ:

☐ SÍ ☒ NO

Identifiqui, si escau, la persona o les persones que han certificat els comptes anuals individuals i consolidats de la societat, perquè el consell en faci la formulació:

C.1.29. INDIQUI SI ESTAN PRÈVIAMENT CERTIFICATS ELS COMPTES ANUALS INDIVIDUALS I CONSOLIDATS QUE ES PRESENTEN AL CONSELL PER A LA SEVA FORMULACIÓ:

☐ SÍ ☒ NO

Si el Secretari no té la condició de Conseller, completi el quadre següent:

Nom o denominació social del Secretari	Representant
Óscar Calderón	

C.1.31. INDIQUI SI DURANT L'EXERCICI LA SOCIETAT HA CANVIAT D'AUDITOR EXTERN. SI ESCAU, IDENTIFIQUI L'AUDITOR ENTRANT I SORTINT:

☐ SÍ ☒ NO

En cas que hi hagi hagut desacords amb l'auditor sortint, expliqui'n el contingut:

☐ SÍ ☒ NO

C.1.32. INDIQUI SI LA FIRMA D'AUDITORIA FA ALTRES FEINES PER A LA SOCIETAT O EL SEU GRUP DIFERENTS DE LES D'AUDITORIA I, EN AQUEST CAS, DECLARI L'IMPORT DELS HONORARIS REBUTS PER AQUESTES FEINES I EL PERCENTATGE QUE L'IMPORT ANTERIOR SUPOSA SOBRE ELS HONORARIS FACTURATS PER FEINES D'AUDITORIA A LA SOCIETAT O EL SEU GRUP:

☒ SÍ ☐ NO

	Societat	Societats del grup	Total
Import d'altres feines diferents de les d'auditoria (milers d'euros)	547	573	1.120
Import feines diferents de les d'auditoria / Import feines d'auditoria (en %)	24,00	23,00	24,00

C.1.33. INDIQUI SI L'INFORME D'AUDITORIA DELS COMPTES ANUALS DE L'EXERCICI ANTERIOR PRESENTA EXCEPCIONS. SI ESCAU, INDIQUI LES RAONS DONADES ALS ACCIONISTES A LA JUNTA GENERAL PEL PRESIDENT DE LA COMISSIÓ D'AUDITORIA PER EXPLICAR EL CONTINGUT I L'ABAST D'AQUESTES EXCEPCIONS:

☐ SÍ ☒ NO

C.1.34. INDIQUI EL NOMBRE D'EXERCICIS QUE FA QUE LA FIRMA D'AUDITORIA ACTUAL S'ENCARREGA DE FORMA ININTERROMPUDA DE FER L'AUDITORIA DELS COMPTES ANUALS INDIVIDUALS O CONSOLIDATS DE LA SOCIETAT. AIXÍ MATEIX, INDIQUI EL PERCENTATGE QUE REPRESENTA EL NOMBRE D'EXERCICIS AUDITATS PER LA FIRMA D'AUDITORIA ACTUAL SOBRE EL NOMBRE TOTAL D'EXERCICIS EN QUÈ ELS COMPTES ANUALS S'HAN AUDITAT:

	Individuals	Consolidats
Nombre d'anys ininterromputs	3	3
	Individuals	Consolidats
Nre. d'exercicis auditats per la firma d'auditoria actual / Nre. d'exercicis que la societat o el seu grup han estat auditats (en %)	14,00	14,00

C.1.35. INDIQUI I, SI ESCAU, DETALLI SI HI HA UN PROCEDIMENT PERQUÈ ELS CONSELLERS PUGUIN TENIR LA INFORMACIÓ NECESSÀRIA PER PREPARAR LES REUNIONS DELS ÒRGANS D'ADMINISTRACIÓ AMB PROU TEMPS:

☒ SÍ ☐ NO

Hi ha un procediment perquè els consellers puguin disposar de la informació necessària per preparar les reunions dels òrgans d'administració amb prou temps.

D'acord amb el que estableix l'article 22 del Reglament del Consell, en l'acompliment de les seves funcions, el conseller té el deure d'exigir a la Societat, i el dret de recollir-ne, la informació necessària que li serveixi per al compliment de les seves obligacions. Per fer-ho, el conseller haurà de sol·licitar informació sobre qualsevol aspecte de la Societat i examinar els seus llibres, registres, documents i altra documentació. El dret d'informació s'estén a les societats participades sempre que això sigui possible.

La sol·licitud s'ha d'adreçar al President del Consell si té caràcter executiu, o si no al Conseller Delegat, el qual l'ha de fer arribar a l'interlocutor apropiat i, si aquest considera que es tracta d'informació confidencial, haurà d'advertir el conseller d'aquesta circumstància, així com del seu deure de confidencialitat

Independentment d'això, en general, els documents que han de ser aprovats pel Consell i especialment aquells que per la seva extensió no es poden assimilar durant la sessió es remeten als membres del Consell amb antelació a les reunions de l'òrgan d'administració.

C.1.39. IDENTIFIQUI DE MANERA INDIVIDUALITZADA, QUAN ES REFEREIXI A CONSELLERS, I DE FORMA AGREGADA EN LA RESTA DE CASOS I INDIQUI, DE MANERA DETALLADA, ELS ACORDS ENTRE LA SOCIETAT I ELS SEUS CÀRRECS D'ADMINISTRACIÓ I DIRECCIÓ O EMPLEATS QUE DISPOSIN INDEMNITZACIONS, CLÀUSULES DE GARANTIA O BLINDATGE QUAN AQUESTS DIMITEIXIN O SIGUIN ACOMIADATS DE FORMA IMPROCEDENT, O SI LA RELACIÓ CONTRACTUAL ARRIBA A LA SEVA FI AMB MOTIU D'UNA OFERTA PÚBLICA D'ADQUISICIÓ O ALGUN ALTRE TIPUS D'OPERACIONS:

Nombre de beneficiaris	29
Tipus de beneficiari	Descripció de l'acord
29 Consellers Delegats i 4 membres del Comitè de Direcció, 4 Directius // 20 comandaments intermedis	Conseller Delegat: Una anualitat dels components fixos de la remuneració. Membres del Comitè de Direcció: clàusula d'indemnització de la més alta de les quantitats entre una anualitat dels components fixos de la remuneració o el previst per imperatiu legal. Actualment hi ha quatre membres del comitè per als quals la indemnització prevista per imperatiu legal encara és inferior a una anualitat. Així mateix, el Conseller Delegat i els membres del Comitè de Direcció tenen establerta una anualitat dels components fixos de la remuneració, que es paga en mensualitats, per remunerar el pacte de no competència. Aquest pagament s'interrompria si s'incomplís aquest pacte. Directius i comandaments intermedis: 24 directius i comandaments intermedis entre 0,1 i 1,5 anualitats dels components fixos de la remuneració per sobre del que es preveu per imperatiu legal. S'inclouen en el còmput els directius i els comandaments intermedis de les empreses del grup.

Indiqui si, a més d'en els supòsits previstos per la normativa, aquests contractes s'han de comunicar a òrgans de la societat o del seu grup, o si han de ser aprovats per aquests. En cas afirmatiu, especifiqui els procediments, els supòsits previstos i la naturalesa dels òrgans responsables de la seva aprovació o de fer-ne la comunicació:

	Consell d'Administració	Junta General
Òrgan que autoritza les clàusules	√	
	Sí	No
S'informa la Junta General sobre les clàusules?	√	

C.2. COMISSIONS DEL CONSELL D'ADMINISTRACIÓ

C.2.1. Detalli totes les comissions del Consell d'Administració, els seus membres i la proporció de Consellers executius, dominicals, independents i altres d'externs que les integren:

COMISSIÓ D'AUDITORIA I CONTROL

Nom	Càrrec	Categoria
Cristina Garmendia	Vocal	Independent
Eduardo Javier Sanchiz	Vocal	Independent
José Serna	Vocal	Dominical
Koro Usarraga	President	Independent

% de Consellers executius	0,00
% de consellers dominicals	25,00
% de consellers independents	75,00
% de consellers altres externs	0,00

Expliqui les funcions, incloent-hi, si escau, les addicionals a les previstes legalment, que té atribuïdes aquesta comissió i descrigui'n els procediments i les regles d'organització i funcionament. Per a cadascuna d'aquestes funcions, assenyali les seves actuacions més importants durant l'exercici i com ha exercit en la pràctica cadascuna de les funcions que té atribuïdes, bé en la llei, als estatuts o en altres acords socials.

Identifiqui els consellers membres de la comissió d'auditoria que hagin estat designats tenint en compte els seus coneixements i la seva experiència en matèria de comptabilitat, auditoria o en les dues i informi sobre la data de nomenament del President d'aquesta comissió en el càrrec.

Noms dels consellers amb experiència	Koro Usarraga
Data de nomenament del president en el càrrec	05/04/2019

COMISSIÓ D'INNOVACIÓ, TECNOLOGIA I TRANSFORMACIÓ DIGITAL

Nom	Càrrec	Categoria
Jordi Gual	President	Dominical
Gonzalo Gortázar	Vocal	Executiu
Cristina Garmendia	Vocal	Independent
Gonzalo Gortázar	Vocal	Executiu

% de Consellers executius	25,00
% de consellers dominicals	25,00
% de consellers independents	50,00
% de consellers altres externs	0,00

Expliqui les funcions que té delegades o atribuïdes aquesta comissió diferents de les ja s'hagin descrit a l'apartat C.1.9 i descrigui'n els procediments i les regles d'organització i funcionament. Per a cadascuna d'aquestes funcions, assenyali les seves actuacions més importants durant l'exercici i com ha exercit en la pràctica cadascuna de les funcions que té atribuïdes, bé en la llei, als estatuts socials o en altres acords societaris.

COMISSIÓ DE NOMENAMENTS

Nom	Càrrec	Categoria
John S. Reed	President	Independent
Maria Teresa Bassons	Vocal	Dominical
Eduardo Javier Sanchiz	Vocal	Independent

% de Consellers executius	0,00
% de consellers dominicals	33,33
% de consellers independents	66,67
% de consellers altres externs	0,00

Expliqui les funcions, incloent-hi, si escau, les addicionals a les previstes legalment, que té atribuïdes aquesta comissió i descrigui'n els procediments i les regles d'organització i funcionament. Per a cadascuna d'aquestes funcions, assenyali les seves actuacions més importants durant l'exercici i com ha exercit en la pràctica cadascuna de les funcions que té atribuïdes, bé en la llei, als estatuts o en altres acords socials.

COMISSIÓ DE RETRIBUCIONS

Nom	Càrrec	Categoria
Alejandro García-Bragado	Vocal	Dominical
Cristina Garmendia	Vocal	Independent
Amparo Moraleda	President	Independent

% de Consellers executius	0,00
% de consellers dominicals	33,33
% de consellers independents	66,67
% de consellers altres externs	0,00

Expliqui les funcions, incloent-hi, si escau, les addicionals a les previstes legalment, que té atribuïdes aquesta comissió i descrigui'n els procediments i les regles d'organització i funcionament. Per a cadascuna d'aquestes funcions, assenyali les seves actuacions més importants durant l'exercici i com ha exercit en la pràctica cadascuna de les funcions que té atribuïdes, bé en la llei, als estatuts o en altres acords socials.

COMISSIÓ DE RISCOS

Nom	Càrrec	Categoria
Tomás Muniesa	Vocal	Dominical
Fundación CajaCanarias	Vocal	Dominical
Verónica Fisas	Vocal	Independent
Eduardo Javier Sanchiz	President	Independent
Koro Usarraga	Vocal	Independent

% de Consellers executius	0,00
% de consellers dominicals	40,00
% de consellers independents	60,00
% de consellers altres externs	0,00

Expliqui les funcions que té delegades o atribuïdes aquesta comissió diferents de les ja s'hagin descrit a l'apartat C.1.9 i descrigui'n els procediments i les regles d'organització i funcionament. Per a cadascuna d'aquestes funcions, assenyali les seves actuacions més importants durant l'exercici i com ha exercit en la pràctica cadascuna de les funcions que té atribuïdes, bé en la llei, als estatuts socials o en altres acords societaris.

COMISSIÓ EXECUTIVA

Nom	Càrrec	Categoria
Jordi Gual	President	Dominical
Tomás Muniesa	Vocal	Dominical
Gonzalo Gortázar	Vocal	Executiu
Verónica Fisas	Vocal	Independent
Amparo Moraleda	Vocal	Independent
Koro Usarraga	Vocal	Independent

% de Consellers executius	16,67
% de consellers dominicals	33,33
% de consellers independents	50,00
% de consellers altres externs	0,00

Expliqui les funcions que té delegades o atribuïdes aquesta comissió diferents de les ja s'hagin descrit a l'apartat C.1.9 i descrigui'n els procediments i les regles d'organització i funcionament. Per a cadascuna d'aquestes funcions, assenyali les seves actuacions més importants durant l'exercici i com ha exercit en la pràctica cadascuna de les funcions que té atribuïdes, bé en la llei, als estatuts socials o en altres acords societaris.

C.2.2. EMPLENI EL QUADRE SEGÜENT AMB LA INFORMACIÓ RELATIVA AL NOMBRE DE CONSELLERES QUE INTEGREN LES COMISSIONS DEL CONSELL D'ADMINISTRACIÓ AL TANCAMENT DELS ÚLTIMS QUATRE EXERCICIS:

	Nombre de conselleres							
	Exercici 2020		Exercici 2019		Exercici 2018		Exercici 2017	
	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%
Comissió d'Auditoria i Control	2	50,00	1	33,33	1	25,00	1	33,33
Comissió d'innovació, tecnologia i transformació digital	2	50,00	2	40,00	0	0,00	0	0,00
Comissió de Nomenaments	1	33,33	1	33,33	1	33,33	2	66,67
Comissió de Retribucions	2	66,67	2	66,67	1	33,33	2	66,67
Comissió de Riscos	3	60,00	2	66,67	2	40,00	1	25,00
Comissió Executiva	3	50,00	2	33,33	2	25,00	2	25,00

>> D. OPERACIONS VINCULADES I OPERACIONS INTRAGRUP

D.2. DETALLI LES OPERACIONS SIGNIFICATIVES PEL QUE FA A LA QUANTIA O RELLEVANTS PEL QUE FA A LA MATÈRIA DUTES A TERME ENTRE LA SOCIETAT O ENTITATS DEL SEU GRUP I ELS ACCIONISTES SIGNIFICATIUS DE LA SOCIETAT:

Nom o denominació social de l'accionista significatiu	Nom o denominació social de la societat o entitat del seu grup	Naturalesa de la relació	Tipus de l'operació	Import (milers d'euros)
CRITERIACAIXA, S.A.U.	CAIXABANK, S.A.	Societària	Dividends i altres beneficis distribuïts	167.477
CRITERIACAIXA, S.A.U.	CAIXABANK, S.A.	Comercial	Altres instruments que puguin implicar una transmissió de recursos o d'obligacions entre la Societat i la part vinculada	202.306

D.3. DETALLI LES OPERACIONS SIGNIFICATIVES PEL QUE FA A LA QUANTIA O RELLEVANTS PEL QUE FA A LA MATÈRIA DUTES A TERME ENTRE LA SOCIETAT O ENTITATS DEL SEU GRUP I ELS ADMINISTRADORS O DIRECTIUS DE LA SOCIETAT:

Nom o denominació social dels administradors o directius	Nom o denominació social de la societat o entitat del seu grup	Vincle	Naturalesa de l'operació	Import (milers d'euros)
Sense dades				N.A.

D.4. INFORMI DE LES OPERACIONS SIGNIFICATIVES DUTES A TERME PER LA SOCIETAT AMB ALTRES ENTITATS PERTANYENTS AL MATEIX GRUP, SEMPRE QUE NO S'ELIMININ EN EL PROCÉS D'ELABORACIÓ D'ESTATS FINANCERS CONSOLIDATS I NO FORMIN PART DEL TRÀFIC HABITUAL DE LA SOCIETAT PEL QUE FA AL SEU OBJECTE I CONDICIONS.

EN TOT CAS, CAL INFORMAR DE QUALSEVOL OPERACIÓ INTRAGRUP DUTA A TERME AMB ENTITATS ESTABLERTES EN PAÏSOS O TERRITORIS QUE TINGUIN LA CONSIDERACIÓ DE PARADÍS FISCAL:

Denominació social de l'entitat del seu grup	Breu descripció de l'operació	Import (milers d'euros)
Sense dades		N.A.

D.5. DETALLI LES OPERACIONS SIGNIFICATIVES DUTES A TERME ENTRE LA SOCIETAT O ENTITATS DEL SEU GRUP I ALTRES PARTS VINCULADES QUE NO S'HAGIN INFORMAT EN ELS EPÍGRAFS ANTERIORS.

Denominació social de la part vinculada	Breu descripció de l'operació	Import (milers d'euros)
Sense dades		N.A.

La Nostra Identitat
Línies estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de verificació independent
Informe anual de govern corporatiu

>> G. GRAU DE SEGUIMENT DE LES RECOMANACIONS DE GOVERN CORPORATIU

Indiqui el grau de seguiment de la Societat respecte a les recomanacions del Codi de bon govern de les Societats cotitzades.

En cas que alguna recomanació no se segueixi o se segueixi parcialment, s'haurà d'incloure una explicació detallada dels motius de manera que els accionistes, els inversors i el mercat en general tinguin informació suficient per valorar la manera de procedir de la Societat. No són acceptables explicacions de caràcter general.

1. Que els Estatuts de les Societats cotitzades no limitin el nombre màxim de vots que pugui emetre un mateix accionista, ni continguin altres restriccions que dificultin la presa de control de la Societat mitjançant l'adquisició de les seves accions en el mercat.

Compleix [X] Expliqui [ ]

2. Que, quan la societat cotitzada estigui controlada, en el sentit de l'article 42 del Codi de Comerç, per una altra entitat, cotitzada o no, i tingui, directament o a través de les seves filials, relacions de negoci amb aquesta entitat o alguna de les seves filials (diferents de les de la societat cotitzada) o desenvolupi activitats relacionades amb les de qualsevol d'aquestes, informi públicament amb precisió sobre:

   a. Les àrees d'activitat respectives i les eventuals relacions de negoci entre, d'una banda, la societat cotitzada o les seves filials i, de l'altra, la societat matriu o les seves filials.

   b. Els mecanismes previstos per resoldre els eventuals conflictes d'interessos

Compleix [ ] Compleix parcialment [ ] Expliqui [ ] No aplicable [X]

[CaixaBank és l'única societat cotitzada del Grup.]

que es puguin presentar.

3. Que durant la celebració de la Junta General ordinària, com a complement de la difusió per escrit de l'informe anual de govern corporatiu, el president del Consell d'Administració informi verbalment els Accionistes, amb prou detall, dels aspectes més rellevants del govern corporatiu de la Societat i, en particular:

   a. Dels canvis esdevinguts des de l'anterior Junta General ordinària.

   b. Dels motius concrets pels quals la companyia no segueix alguna de les recomanacions del Codi de Govern Corporatiu i, si n'hi ha, de les regles alternatives que apliqui en aquesta matèria.

Compleix [X] Compleix parcialment [ ] Expliqui [ ]

4. Que la societat defineixi i promogui una política relativa a la comunicació i als contactes amb accionistes i inversors institucionals en el marc de la seva implicació en la societat, així com amb els assessors de vot, que respecti plenament les normes contra l'abús de mercat i doni un tracte semblant als accionistes que es trobin en la mateixa posició. I que la Societat faci pública aquesta política a través de la seva pàgina web, incloent-hi informació relativa a la manera com aquesta s'ha posat en pràctica i identificant els interlocutors o els responsables de portar-la a terme.

   I que, sens perjudici de les obligacions legals de difusió d'informació privilegiada i d'altra informació regulada, la societat disposi també d'una política general relativa a la comunicació d'informació economicofinancera, no financera i corporativa a través dels canals que consideri adequats (mitjans de comunicació, xarxes socials o altres vies) que contribueixi a maximitzar la difusió i la qualitat de la informació a disposició del mercat, dels inversors i d'altres grups d'interès.

Compleix [X] Compleix parcialment [ ] Expliqui [ ]

5. Que el Consell d'Administració no elevi a la Junta General una proposta de delegació de facultats, per emetre accions o valors convertibles a exclusió del dret de subscripció preferent, per un import superior al 20 % del capital en el moment de la delegació.

   I que quan el Consell d'Administració aprovi qualsevol emissió d'accions o de valors convertibles amb l'exclusió del dret de subscripció preferent, la Societat publiqui immediatament a la pàgina web els informes sobre aquesta exclusió als quals fa referència la legislació mercantil.

Compleix ☐ Compleix parcialment ☒ Expliqui ☐

El Consell d'Administració, en la seva reunió del 10 de març del 2016, va acordar proposar a la Junta General d'Accionistes del 28 d'abril l'aprovació d'un acord de delegació de facultats a favor del Consell d'Administració per emetre obligacions, bons, participacions preferents i qualsevol altre valor de renda fixa o instruments de naturalesa anàloga convertibles en accions de CaixaBank o que donin dret, directament o indirectament, a la subscripció o l'adquisició d'accions de la societat, inclosos warrants. La proposta de delegació incloïa expressament la facultat d'excloure el dret de subscripció preferent dels accionistes. Aquesta proposta va ser aprovada per la Junta General d'Accionistes celebrada el 28 d'abril del 2016.
Els augments de capital que el Consell d'Administració pugui aprovar a l'empara d'aquesta autorització, per atendre la conversió de valors en l'emissió dels quals s'hagi exclòs el dret de subscripció preferent, no queden subjectes a la limitació màxima del 20 % del capital social que la Junta General d'Accionistes del 22 de maig del 2020 va acordar amb caràcter general per als augments de capital que el Consell d'Administració pugui aprovar (és aplicable la limitació legal del 50 % del capital en el moment de l'aprovació).
La Directiva 2013/36/UE del Parlament Europeu i del Consell, de 26 de juny de 2013, relativa a l'accés a l'activitat de les entitats de crèdit i a la supervisió prudencial de les entitats de crèdit i les empreses d'inversió, el Reglament UE 575/2013 sobre requisits prudencials de les entitats de crèdit i serveis d'inversió i la Llei 11/2015, de 18 de juny, de recuperació i resolució d'entitats de crèdit i empreses de serveis d'inversió, preveuen la necessitat que les entitats de crèdit es dotin, en certes proporcions, de diferents instruments en la composició de seu capital regulatori perquè puguin considerar-se adequadament capitalitzades. Així, es tenen en compte diferents categories de capital, que s'hauran de cobrir amb instruments específics. Malgrat que la situació de capital de la societat és adequada, es va considerar necessari adoptar un acord que permeti emetre instruments que eventualment es podran convertir en el cas que es donin certs supòsits.
En la mesura que l'emissió d'aquests instruments comporta la necessitat de disposar d'un capital autoritzat que, ja en el moment d'emetre's, cobreixi una eventual convertibilitat, i amb la finalitat de dotar la companyia de més flexibilitat, es va considerar convenient que els augments de capital social que el Consell aprovi fer a l'empara de l'acord de delegació objecte de l'informe per atendre la conversió de valors en l'emissió dels quals s'hagi exclòs el dret de subscripció preferent, no quedin subjectes a la limitació màxima del 20 % del capital social, i quedaran únicament subjectes al límit del 50 %.

6. Que les Societats cotitzades que elaborin els informes que s'esmenten a continuació, ja sigui de forma preceptiva o voluntària, els publiquin a la seva pàgina web amb antelació suficient a la celebració de la Junta General ordinària, encara que la seva difusió no sigui obligatòria:

   a. Informe sobre la independència de l'auditor.

   b. Informes de funcionament de les comissions d'Auditoria i de Nomenaments i Retribucions.

   c. Informe de la Comissió d'Auditoria sobre operacions vinculades.

Compleix ☒ Compleix parcialment ☐ Expliqui ☐

7. Que la Societat transmeti en directe, a través de la pàgina web, la celebració de les Juntes Generals d'Accionistes.

   I que la societat disposi de mecanismes que permetin la delegació i l'exercici del vot per mitjans telemàtics i fins i tot, pel fet de tractar-se de societats d'elevada capitalització i en la mesura que resulti proporcionat, l'assistència i participació activa a la Junta General.

Compleix ☒ Compleix parcialment ☐ Expliqui ☐

8. Que la comissió d'auditoria vetlli perquè els comptes anuals que el consell d'administració presenti a la junta general d'accionistes s'elaborin de conformitat amb la normativa comptable. I que en aquells supòsits en què l'auditor de comptes hagi inclòs al seu informe d'auditoria alguna excepció, el president de la comissió d'auditoria expliqui amb claredat a la junta general el parer de la comissió d'auditoria sobre el seu contingut i abast i es posi a disposició dels accionistes en el moment de la publicació de la convocatòria de la junta, juntament amb la resta de propostes i informes del consell, un resum d'aquest parer.

Compleix ☒ Compleix parcialment ☐ Expliqui ☐

9. Que la Societat faci públics a la pàgina web, de manera permanent, els requisits i els procediments que acceptarà per acreditar la titularitat d'accions, el dret d'assistència a la Junta General d'Accionistes i l'exercici o delegació del dret de vot.

   I que aquests requisits i procediments afavoreixin l'assistència i l'exercici dels seus drets als Accionistes i s'apliquin de manera no discriminatòria.

Compleix ☒ Compleix parcialment ☐ Expliqui ☐

10. Que quan algun accionista legitimat hagi exercit, amb anterioritat a la celebració de la Junta General d'Accionistes, el dret a completar l'ordre del dia o a presentar noves propostes d'acord, la societat:

    a. Difongui immediatament aquests punts complementaris i noves propostes d'acord.

    b. Faci públic el model de targeta d'assistència o formulari de delegació de vot o vot a distància amb les modificacions necessàries perquè es puguin votar els

nous punts de l'ordre del dia i les propostes alternatives d'acord en els mateixos termes que els proposats pel Consell d'Administració.

c. Sotmeti tots aquests punts o propostes alternatives a votació i els apliqui les mateixes regles de vot que a les formulades pel Consell d'Administració, incloses, en particular, les presumpcions o deduccions sobre el sentit del vot.

d. Amb posterioritat a la Junta General d'Accionistes, comuniqui el desglossament del vot sobre aquests punts complementaris o propostes alternatives.

Compleix ☐ Compleix parcialment ☒ Expliqui ☐ No aplicable ☐

En relació amb l'apartat c), el Consell està conforme que hi hagi presumpcions diferents sobre el sentit del vot per a les propostes d'acord formulades per accionistes en relació amb les formulades pel Consell (tal com estableix el Reglament de la Junta General d'Accionistes de la Societat) i s'opti per la presumpció de vot a favor dels acords proposats pel Consell d'Administració (perquè els accionistes que s'absentin abans de la votació han tingut l'oportunitat de deixar constància de la seva absència perquè no es computi el seu vot, així com de votar anticipadament en un altre sentit a través dels mecanismes establerts per fer-ho) i per la presumpció de vot en contra dels acords proposats per accionistes (ja que hi ha la probabilitat que les noves propostes vagin sobre acords que siguin contradictoris amb les propostes presentades pel Consell d'Administració i no es pot atribuir al mateix accionista sentits oposats per als seus vots i, a més, els accionistes que s'hagin absentat no han tingut l'oportunitat de valorar i votar anticipadament la proposta).
Aquesta pràctica, tot i que no recull el tenor de part de la Recomanació 10, sí que assoleix de millor forma l'objectiu final del Principi 7 del Codi de Bon Govern, que fa referència expressa als Principis de Govern Corporatiu de l'OCDE, que assenyalen que els procediments emprats a les Juntes d'accionistes hauran de garantir la transparència del recompte i el registre adequat dels vots, sobretot en situacions de lluita de vot, de nous punts de l'ordre del dia i propostes alternatives d'acords, perquè és una mesura de transparència i garantia de coherència en l'exercici del dret de vot.

11. Que, en el cas que la Societat tingui previst pagar primes d'assistència a la Junta General d'Accionistes, estableixi, amb anterioritat, una política general sobre aquestes primes i que aquesta política sigui estable.

Compleix ☒ Compleix parcialment ☐ Expliqui ☐ No aplicable ☐

12. Que el Consell d'Administració exerceixi les seves funcions amb unitat de propòsit i independència de criteri, dispensi el mateix tracte a tots els Accionistes que estiguin en la mateixa posició i es guiï per l'interès social, entès com la consecució d'un negoci rendible i sostenible a llarg termini, que promogui la continuïtat i la maximització del valor econòmic de l'empresa.

I que en la cerca de l'interès social, a més del respecte de les lleis i els reglaments i d'un comportament basat en la bona fe, l'ètica i el respecte als usos i les bones pràctiques comunament acceptades, procuri conciliar l'interès social amb, segons correspongui, els interessos legítims dels seus empleats, proveïdors, els clients i els dels altres grups d'interès que puguin quedar afectats, així com l'impacte de les activitats de la companyia en la comunitat en el seu conjunt i en el medi ambient.

Compleix ☒ Compleix parcialment ☐ Expliqui ☐ No aplicable ☐

13. Que el Consell d'Administració tingui la dimensió necessària per aconseguir un funcionament eficaç i participatiu, la qual cosa fa aconsellable que tingui entre cinc i quinze membres.

Compleix ☒ Expliqui ☐

14. Que el consell d'administració aprovi una política adreçada a afavorir una composició apropiada del consell d'administració i que:

a. Sigui concreta i verificable.

b. asseguri que les propostes de nomenament o reelecció es fonamentin en una anàlisi prèvia de les competències requerides pel consell d'administració; i

c. afavoreixi la diversitat de coneixements, experiències, edat i gènere. A aquest efecte, es considera que afavoreixen la diversitat de gènere les mesures que fomentin que la companyia tingui un nombre significatiu d'altes directives.

Que el resultat de l'anàlisi prèvia de les competències requerides pel consell d'administració es reculli a l'informe justificatiu de la comissió de nomenaments que es publiqui en convocar la junta general d'accionistes a la qual se sotmeti la ratificació, el nomenament o la reelecció de cada conseller.

La comissió de nomenaments verificarà anualment el compliment d'aquesta política i se n'informarà a l'informe anual de govern corporatiu.

15. Que els Consellers dominicals i independents constitueixin una àmplia majoria del

Compleix ☒ Compleix parcialment ☐ Expliqui ☐

Consell d'Administració i que el nombre de Consellers executius sigui el mínim necessari, tenint en compte la complexitat del grup societari i el percentatge de participació dels Consellers executius en el capital de la Societat.

I que el nombre de conselleres suposi, almenys, el 40 % dels membres del consell d'administració abans no acabi el 2022 i posteriorment, i que abans no sigui inferior al 30 %.

Complieix [X] Complieix parcialment [ ] Expliqui [ ]

16. Que el percentatge de Consellers dominicals sobre el total de Consellers no executius no sigui superior a la proporció entre el capital de la Societat representat per aquests Consellers i la resta del capital.

Aquest criteri es podrà atenuar:

a. En Societats d'elevada capitalització en les quals siguin escasses les participacions accionarials que tinguin legalment la consideració de significatives.

b. Quan es tracti de Societats en les quals hi hagi una pluralitat d'Accionistes representats en el Consell d'Administració i no tinguin vincles entre si.

Complieix [X] Expliqui [ ]

17. Que el nombre de Consellers independents representi, almenys, la meitat del total de Consellers.

Que, tanmateix, quan la Societat no sigui d'elevada capitalització o quan, fins i tot sent-ho, tingui un accionista o diversos actuant concertadament, que controlin més del 30 % del capital social, el nombre de Consellers independents representi, almenys, un terç del total de Consellers.

Complieix [X] Expliqui [ ]

18. Que les Societats facin pública a través de la seva pàgina web, i mantinguin actualitzada, la informació següent sobre els seus Consellers:

a. Perfil professional i biogràfic.

b. Altres consells d'administració als quals pertanyin, tant si es tracta com si no de societats cotitzades, així com sobre les altres activitats retribuïdes que faci sigui quina sigui la seva naturalesa.

c. Indicació de la categoria de Conseller a la qual pertanyin, assenyalant, en el cas de Consellers dominicals, l'accionista al qual representin o amb qui tinguin vincles.

d. Data del seu primer nomenament com a Conseller en la Societat, així com de les reeleccions posteriors.

e. Accions de la companyia, i opcions sobre elles, de les quals siguin titulars.

Complieix [X] Complieix parcialment [ ] Expliqui [ ]

19. Que en l'informe anual de govern corporatiu, prèvia verificació per la Comissió de Nomenaments, s'expliquin les raons per les quals s'hagin nomenat Consellers dominicals a instàncies d'Accionistes la participació accionarial dels quals sigui inferior al 3 % del capital; i s'exposin les raons per les quals no s'hagin atès, si escau, peticions formals de presència en el Consell procedents d'Accionistes amb una participació accionarial igual o superior a la d'altres a instàncies dels quals s'hagin designat Consellers dominicals.

Complieix [X] Complieix parcialment [ ] Expliqui [ ] No aplicable [ ]

20. Que els Consellers dominicals presentin la dimissió quan l'accionista al qual representen transmeti íntegrament la participació accionarial. I que també ho facin, en el nombre que correspongui, quan aquest Accionista rebaixi la seva participació accionarial fins a un nivell que exigeixi la reducció del nombre dels seus Consellers dominicals.

Complieix [X] Complieix parcialment [ ] Expliqui [ ] No aplicable [ ]

21. Que el Consell d'Administració no proposi la separació de cap Conseller independent abans del compliment del període estatutari per al qual hagi estat nomenat, excepte quan hi concorri una causa justa, apreciada pel Consell d'Administració amb l'informe previ de la Comissió de Nomenaments. En particular, s'entén que hi ha una causa justa quan el Conseller passi a ocupar nous càrrecs o contregui noves obligacions que li impedeixin dedicar el temps necessari a l'acompliment de les funcions pròpies del càrrec de Conseller, incompleixi els deures inherents al càrrec o incorri en algunes de les circumstàncies que li facin perdre la condició d'independent, d'acord amb el que estableix la legislació aplicable.

    També es podrà proposar la separació de Consellers independents com a conseqüència d'ofertes públiques d'adquisició, fusions o altres operacions corporatives similars que suposin un canvi en l'estructura de capital de la Societat, quan aquests canvis en l'estructura del Consell d'Administració estiguin propiciats pel criteri de proporcionalitat assenyalat a la recomanació 16.

Compleix [X] Expliqui [ ]

22. Que les societats estableixin regles que obliguin els consellers a informar i, si escau, a dimitir quan es donin situacions que els afectin, relacionades o no amb la seva actuació a la societat mateixa, i que puguin perjudicar el crèdit i la reputació d'aquesta i, en particular, que els obliguin a informar el consell d'administració sobre qualsevol causa penal en què apareguin com a investigats, així com sobre les seves vicissituds processals.

    I que, si el consell ha estat informat o ha tingut coneixement d'alguna altra manera d'alguna de les situacions esmentades al paràgraf anterior, examini el cas tan aviat com sigui possible i, tenint en compte les circumstàncies concretes, decideixi, previ informe de la comissió de nomenaments i retribucions, si ha d'adoptar alguna mesura o no, com ara l'obertura d'una investigació interna, sol·licitar la dimissió del conseller o proposar el seu cessament. I que s'informi sobre això a l'informe anual de govern corporatiu, llevat que concorrin circumstàncies especials que ho justifiquin, de la qual cosa s'haurà de deixar constància en acta. Això, sens perjudici de la informació que la societat hagi de difondre, si escau, en el moment de l'adopció de les mesures corresponents.

Compleix [X] Compleix parcialment [ ] Expliqui [ ]

23. Que tots els Consellers expressin clarament la seva oposició quan considerin que alguna proposta de decisió sotmesa al Consell d'Administració pot ser contrària a l'interès social. I que també ho facin, especialment, els independents i altres Consellers als quals no afecti el potencial conflicte d'interessos, quan es tracti de decisions que puguin perjudicar els Accionistes no representats en el Consell d'Administració.

    I que quan el Consell d'Administració adopti decisions significatives o reiterades sobre les quals el Conseller hagi formulat serioses reserves, aquest tregui les conclusions que siguin procedents i, si opta per dimitir, expliqui les raons a la carta a què es refereix la recomanació següent.

    Aquesta recomanació també afecta el secretari del Consell d'Administració, encara que no tingui la condició de Conseller.

Compleix [X] Compleix parcialment [ ] Expliqui [ ] No aplicable [ ]

24. Que quan, bé per dimissió o bé per acord de la junta general, un conseller cessi en el seu càrrec abans del final del seu mandat, expliqui de manera suficient les raons de la seva dimissió o, en el cas de consellers no executius, el seu parer sobre els motius del cessament per part de la junta en una carta que remetrà a tots els membres del consell d'administració.

    I que, sens perjudici que tot això s'expliqui a l'informe anual de govern corporatiu, en la mesura que sigui rellevant per als inversors, la societat publiqui tan aviat com sigui possible el cessament incloent-hi una referència suficient als motius o les circumstàncies aportades pel conseller.

Compleix [X] Compleix parcialment [ ] Expliqui [ ] No aplicable [ ]

25. Que la Comissió de Nomenaments s'asseguri que els Consellers no executius tenen suficient disponibilitat de temps per exercir correctament les seves funcions.

    I que el Reglament del Consell estableixi el nombre màxim de consells de Societats dels quals poden formar part els Consellers.

26. Que el Consell d'Administració es reuneixi amb la freqüència necessària per exercir

Compleix [X] Compleix parcialment [ ] Expliqui [ ]

amb eficàcia les seves funcions i, almenys, vuit vegades a l'any, seguint el programa de dates i assumptes que estableixi a l'inici de l'exercici, i cada Conseller pot proposar individualment altres punts de l'ordre del dia inicialment no previstos.

27. Que les inassistències dels Consellers es redueixin als casos indispensables i es quantifiquin en l'informe anual de govern corporatiu. I que, quan s'hagin de produir, s'atorgui representació amb instruccions.

Compleix [X] Compleix parcialment [ ] Expliqui [ ]

28. Que quan els Consellers o el Secretari manifestin preocupació sobre alguna proposta o, en el cas dels Consellers, sobre la marxa de la Societat i aquestes preocupacions no quedin resoltes en el Consell d'Administració, a petició de qui les hagi manifestat, se'n deixi constància a l'acta.

Compleix [ ] Compleix parcialment [X] Expliqui [ ]

En el cas d'absències inevitables, la legislació, amb l'objectiu d'evitar que es modifiqui de facto l'equilibri del consell d'administració, permet que es pugui delegar en un altre conseller (els no executius només en altres de no executius). És el que estableix el Principi 14 del Codi de Bon Govern i també es té en compte als Estatuts Socials (al seu article 37) i al Reglament del Consell (al seu article 17), que determinen que els Consellers hauran d'assistir personalment a les sessions del Consell. No obstant això, quan no ho puguin fer personalment, procuraran atorgar la seva representació per escrit i amb caràcter especial per a cada sessió a un altre membre del Consell, incloent-hi les instruccions oportunes. Els consellers no executius només podran fer-ho en un altre conseller no executiu, per bé que els consellers independents només podran atorgar la seva representació a favor d'un altre conseller independent.

És important esmentar que la Política de Govern Corporatiu de CaixaBank estableix, en relació amb el deure d'assistència a les reunions del Consell d'Administració, que, en cas d'absència imprescindible, els consellers procuraran atorgar la seva representació per escrit i amb caràcter especial per a cada sessió a un altre membre del Consell d'Administració, i que, en qualsevol cas, es procurarà que l'assistència de cada conseller a les reunions del Consell no sigui inferior al 80 %. Per tant, les delegacions són una pràctica residual a CaixaBank.

El Consell d'Administració valora com a bona pràctica de Govern corporatiu que, en els casos d'impossibilitat d'assistència, les representacions, quan tinguin lloc, en general no es produeixin amb instruccions específiques. Això no modifica de facto l'equilibri del Consell, atès que les delegacions dels consellers no executius només poden fer-se en no executius, i en el cas dels independents únicament a favor d'un altre independent, i cal recordar que, al marge de quina sigui la seva tipologia, el conseller sempre ha de defensar l'interès social.

D'altra banda, com a exercici de llibertat de cada conseller, que també pot delegar amb les instruccions oportunes, tal com suggereix el Reglament del Consell, la decisió de delegar sense instruccions representa l'exercici d'autonomia de cada conseller de sospesar el que dona més valor a la seva representació i finalment decidir-se pel fet que el seu representant s'atingui al resultat del debat en seu del Consell. Això, a més, està en línia amb el que estableix la Llei sobre les facultats del President del Consell, al qual s'atribueix, entre altres la d'estimular el debat i la participació activa dels consellers durant les sessions, salvaguardant la seva lliure presa de posició.

Per tant, la llibertat de fer delegacions amb instruccions específiques o sense, a elecció de cada conseller, es considera una bona pràctica i, en concret, l'absència d'instruccions per facilitar la posició del mandatari per atenir-se al tenor del debat.

29. Que la Societat estableixi els cursos adequats perquè els Consellers puguin obtenir l'assessorament necessari per a l'exercici de les seves funcions incloent-hi, si ho exigeixen les circumstàncies, assessorament extern amb càrrec a l'empresa.

Compleix [X] Compleix parcialment [ ] Expliqui [ ]

30. Que, independentment dels coneixements que s'exigeixin als Consellers per a l'exercici de les seves funcions, les Societats també ofereixin als Consellers programes d'actualització de coneixements quan les circumstàncies ho aconsellin.

Compleix [X] Expliqui [ ] No aplicable [ ]

31. Que l'ordre del dia de les sessions indiqui amb claredat els punts sobre els quals el Consell d'Administració haurà d'adoptar una decisió o acord perquè els Consellers puguin estudiar o reclamar, amb caràcter previ, la informació necessària per a la seva adopció.

Quan, excepcionalment, per raons d'urgència, el president vulgui sotmetre a l'aprovació del Consell d'Administració decisions o acords que no constin en l'ordre del dia, cal el consentiment previ i exprés de la majoria dels Consellers presents, de la qual cosa es deixarà la deguda constància a l'acta.

Compleix [X] Compleix parcialment [ ] Expliqui [ ]

La Nostra Identitat
Línies estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de verificació independent
Informe anual de govern corporatiu

32. Que els Consellers siguin periòdicament informats dels moviments en l'accionariat i de l'opinió que els Accionistes significatius, els inversors i les agències de qualificació tinguin sobre la Societat i el Grup.

Compleix [X] Compleix parcialment [ ] Expliqui [ ]

33. Que el president, com a responsable del funcionament eficaç del Consell d'Administració, a més d'exercir les funcions que té legalment i estatutàriament atribuïdes, prepari i sotmeti al Consell d'Administració un programa de dates i assumptes a tractar; organitzi i coordini l'avaluació periòdica del Consell, així com, si escau, la del primer executiu de la Societat; sigui responsable de la direcció del Consell i de l'efectivitat del seu funcionament; s'asseguri que es dedica suficient temps de discussió a les qüestions estratègiques, i acordi i revisi els programes d'actualització de coneixements per a cada Conseller, quan les circumstàncies ho aconsellin.

Compleix [X] Compleix parcialment [ ] Expliqui [ ]

34. Que quan hi hagi un Conseller coordinador, els estatuts o el reglament del Consell d'Administració, a més de les facultats que li corresponen legalment, li atribueixi les següents: presidir el Consell d'Administració en absència del president i dels vicepresidents, en el cas que n'hi hagi; fer-se ressò de les preocupacions dels Consellers no executius; mantenir contactes amb inversors i Accionistes per conèixer els seus punts de vista a l'efecte de formar-se una opinió sobre les seves preocupacions, en particular, en relació amb el govern corporatiu de la Societat; i coordinar el Pla de successió del President.

Compleix [X] Compleix parcialment [ ] Expliqui [ ] No aplicable [ ]

35. Que el secretari del Consell d'Administració vetlli especialment perquè en les seves actuacions i decisions, el Consell d'Administració tingui presents les recomanacions sobre bon govern contingudes en aquest Codi de bon govern que siguin aplicables a la Societat.

Compleix [X] Expliqui [ ]

36. Que el Ple del Consell d'Administració avaluï un cop a l'any i adopti, si escau, un pla d'acció que corregeixi les deficiències detectades respecte a:

a. La qualitat i l'eficiència del funcionament del Consell d'Administració.

b. El funcionament i la composició de les seves comissions.

c. La diversitat en la composició i competències del Consell d'Administració.

d. L'acompliment del President del Consell d'Administració i del primer executiu de la Societat.

e. L'acompliment i l'aportació de cada Conseller, posant especial atenció als responsables de les diferents comissions del Consell.

Per a la realització de l'avaluació de les diferents comissions, es partirà de l'informe que aquestes elevin al Consell d'Administració, i per a la d'aquest últim, del que li elevi la Comissió de Nomenaments.

Cada tres anys, el Consell d'Administració serà auxiliat per a la realització de l'avaluació per un consultor extern, la independència del qual serà verificada per la Comissió de Nomenaments.

Les relacions de negoci que el consultor o qualsevol Societat del grup mantinguin amb la Societat o qualsevol Societat del seu grup, han de ser desglossades en l'informe anual de govern corporatiu.

El procés i les àrees avaluades seran objecte de descripció en l'informe anual de govern corporatiu.

Compleix [ ] Compleix parcialment [X] Expliqui [ ]

En relació amb l'exercici 2020, el Consell d'Administració ha fet l'autoavaluació del seu funcionament de manera interna després de descartar la conveniència de demanar l'assistència d'un assessor extern, ja que considera que, atès el procés de renovació parcial del Consell un cop es faci efectiva la fusió de CaixaBank amb Bankia, era més aconsellable i raonable posposar la col·laboració externa al pròxim exercici d'autoavaluació.
En conseqüència, l'exercici d'autoavaluació ha seguit el mateix procediment que l'any anterior, amb l'assistència de la Secretaria General i del Consell per al seu desenvolupament.

37. Que quan hi hagi una comissió executiva, hi hagi presència d'almenys dos consellers no executius, almenys un dels quals ha de ser independent; i que el seu secretari sigui el del consell d'administració.

Compleix [X] Compleix parcialment [ ] Expliqui [ ] No aplicable [ ]

38. Que el Consell d'Administració tingui sempre coneixement dels assumptes tractats i de les decisions adoptades per la Comissió Executiva i que tots els membres del Consell d'Administració rebin còpia de les actes de les sessions de la Comissió Executiva.

Compleix [X] Compleix parcialment [ ] Expliqui [ ] No aplicable [ ]

39. Que els membres de la comissió d'auditoria en el seu conjunt, i especialment el seu president, es designin tenint en compte els seus coneixements i experiència en matèria de comptabilitat, auditoria i gestió de riscos, tant financers com no financers.

Compleix [X] Compleix parcialment [ ] Expliqui [ ]

40. Que amb la supervisió de la Comissió d'Auditoria, es disposi d'una unitat que assumeixi la funció d'auditoria interna que vetlli pel bon funcionament dels sistemes d'informació i control intern i que funcionalment depengui del president no executiu del Consell o del de la Comissió d'Auditoria.

Compleix [X] Compleix parcialment [ ] Expliqui [ ]

41. Que el responsable de la unitat que assumeixi la funció d'auditoria interna presenti a la comissió d'auditoria, per a la seva aprovació per part d'aquesta o del consell, el seu pla anual de treball, l'informi directament de la seva execució, incloses les possibles incidències i limitacions a l'abast que es presentin en el seu desenvolupament, els resultats i el seguiment de les seves recomanacions i li sotmeti al final de cada exercici un informe d'activitats.

Compleix [X] Compleix parcialment [ ] Expliqui [ ] No aplicable [ ]

42. Que, a més de les previstes en la llei, corresponguin a la Comissió d'Auditoria les funcions següents:

1. En relació amb els sistemes d'informació i control intern:

a. Supervisar i avaluar el procés d'elaboració i la integritat de la informació financera i no financera, així com els sistemes de control i gestió de riscos financers i no financers relatius a la societat i, si escau, al grup —inclosos els operatius, tecnològics, legals, socials, mediambientals, polítics i reputacionals o relacionats amb la corrupció— revisant el compliment dels requisits normatius, la delimitació adequada del perímetre de consolidació i l'aplicació correcta dels criteris comptables.

b. Vetllar per la independència de la unitat que assumeix la funció d'auditoria interna; proposar la selecció, el nomenament i el cessament del responsable del servei d'auditoria interna; proposar el pressupost d'aquest servei; aprovar o proposar l'aprovació al consell de l'orientació i el pla de treball anual de l'auditoria interna, assegurant-se que la seva activitat estigui enfocada principalment als riscos rellevants (inclosos els reputacionals); rebre informació periòdica sobre les seves activitats; i verificar que l'Alta Direcció tingui en compte les conclusions i les recomanacions dels informes.

c. Establir i supervisar un mecanisme que permeti als empleats i a altres persones relacionades amb la societat, com ara consellers, accionistes, proveïdors, contractistes o subcontractistes, comunicar les irregularitats de potencial transcendència, incloses les financeres i comptables, o de qualsevol altra índole, relacionades amb la companyia que constatin al si de l'empresa o del seu grup. Aquest mecanisme haurà de garantir la confidencialitat i, en tot cas, preveure supòsits en què les comunicacions es puguin fer de forma anònima, respectant els drets del denunciant i el denunciat.

d. Vetllar en general perquè les polítiques i els sistemes establerts en matèria de control intern s'apliquin de manera efectiva en la pràctica.

2. En relació amb l'auditor extern:

a. En cas de renúncia de l'auditor extern, examinar les circumstàncies que l'hagin motivat.

b. Vetllar perquè la retribució de l'auditor extern pel seu treball no comprometi la seva qualitat ni independència.

c. Supervisar que la societat comuniqui a través de la CNMV el canvi d'auditor i l'acompanyi d'una declaració sobre l'eventual existència de desacords amb l'auditor sortint i, si n'hi ha hagut, del seu contingut.

d. Assegurar que l'auditor extern mantingui anualment una reunió amb el Ple del Consell d'Administració per informar-lo sobre la feina feta i sobre l'evolució de la situació comptable i de riscos de la Societat.

e. Assegurar que la Societat i l'auditor extern respecten les normes vigents sobre prestació de serveis diferents dels d'auditoria, els límits a la concentració del negoci de l'auditor i, en general, les altres normes sobre independència dels auditors.

Complex [X] Complex parcialment [ ] Expliqui [ ] No aplicable [ ]

43. Que la Comissió d'Auditoria pugui convocar qualsevol empleat o directiu de la Societat, i fins i tot disposar que compareguin sense presència de cap altre directiu.

Complex [X] Complex parcialment [ ] Expliqui [ ]

44. Que la Comissió d'Auditoria sigui informada sobre les operacions de modificacions estructurals i corporatives que projecti fer la Societat per a la seva anàlisi i informe previ al Consell d'Administració sobre les condicions econòmiques i l'impacte comptable i, en especial, si escau, sobre l'equació de canvi proposta.

Complex [X] Complex parcialment [ ] Expliqui [ ] No aplicable [ ]

45. Que la política de control i gestió de riscos identifiqui o determini, almenys:

a. Els diferents tipus de riscs, financers i no financers (entre altres, els operatius, tecnològics, legals, socials, mediambientals, polítics i reputacionals, inclosos els relacionats amb la corrupció) a què s'enfronta la societat, inclosos, entre els financers o econòmics, els passius contingents i altres riscos fora de balanç.

b. Un model de control i gestió de riscos basat en diferents nivells, del qual formarà part una comissió especialitzada en riscos quan les normes sectorials ho prevegin o la societat ho cregui apropiat.

c. El grau de risc que la societat consideri acceptable.

d. Les mesures previstes per mitigar l'impacte dels riscos identificats, en cas que arribin a materialitzar-se.

e. Els sistemes d'informació i control intern que s'utilitzaran per controlar i gestionar aquests riscos, incloent-hi els passius contingents o riscos fora de balanç.

Complex [X] Complex parcialment [ ] Expliqui [ ]

46. Que amb la supervisió directa de la Comissió d'Auditoria o, si escau, d'una comissió especialitzada del Consell d'Administració, hi hagi una funció interna de control i gestió de riscos exercida per una unitat o departament intern de la Societat que tingui atribuïdes expressament les funcions següents:

au. Assegurar el bon funcionament dels sistemes de control i gestió de riscos i, en particular, que s'identifiquen, es gestionen i es quantifiquen adequadament tots els riscos importants que afectin la Societat.

av. Participar activament en l'elaboració de l'estratègia de riscos i en les decisions importants sobre la seva gestió.

aw. Vetllar perquè els sistemes de control i gestió de riscos mitiguin els riscos adequadament en el marc de la política definida pel Consell d'Administració.

Complex [X] Complex parcialment [ ] Expliqui [ ]

47. Que els membres de la Comissió de Nomenaments i de Retribucions –o de la Comissió de Nomenaments i la Comissió de Retribucions, si estan separades– es designin procurant que tinguin els coneixements, les aptituds i l'experiència adequats a les funcions que estiguin cridats a exercir i que la majoria d'aquests membres siguin Consellers independents.

Complex [X] Complex parcialment [ ] Expliqui [ ]

48. Que les Societats d'elevada capitalització tinguin una Comissió de Nomenaments i una Comissió de Remuneracions separades.

Complex [X] Expliqui [ ] No aplicable [ ]

49. Que la Comissió de Nomenaments consulti al President del Consell d'Administració i al primer executiu de la Societat, especialment quan es tracti de matèries relatives als Consellers executius.

    I que qualsevol Conseller pugui sol·licitar a la Comissió de Nomenaments que prengui en consideració, per si els troba idonis al seu judici, potencials candidats per cobrir vacants de Conseller.

Compleix [X] Compleix parcialment [ ] Expliqui [ ]

50. Que la Comissió de Retribucions exerceixi les funcions amb independència i que, a més de les funcions que li atribueixi la llei, li corresponguin les següents:

    a. Proposar al Consell d'Administració les condicions bàsiques dels contractes dels alts directius.

    b. Comprovar l'observança de la política retributiva establerta per la Societat.

    c. Revisar periòdicament la política de remuneracions aplicada als Consellers i Alts Directius, inclosos els sistemes retributius amb accions i la seva aplicació, així com garantir que la seva remuneració individual sigui proporcionada a la que es pagui als altres Consellers i Alts Directius de la Societat.

    d. Vetllar perquè els eventuals conflictes d'interessos no perjudiquin la independència de l'assessorament extern prestat a la Comissió.

    e. Verificar la informació sobre remuneracions dels Consellers i alts directius continguda en els diferents documents corporatius, inclòs l'informe anual sobre remuneracions dels Consellers.

Compleix [X] Compleix parcialment [ ] Expliqui [ ]

51. Que la Comissió de Retribucions consulti el President i el primer executiu de la Societat, especialment quan es tracti de matèries relatives als Consellers executius i Alts Directius.

Compleix [X] Compleix parcialment [ ] Expliqui [ ]

52. Que les regles de composició i funcionament de les comissions de supervisió i control figurin en el Reglament del Consell d'Administració i que siguin consistents amb les aplicables a les comissions legalment obligatòries de conformitat amb les recomanacions anteriors, incloent-hi:

    a. Que estiguin compostes exclusivament per Consellers no executius, amb majoria de Consellers independents.

    b. Que els seus Presidents siguin Consellers independents.

    c. Que el Consell d'Administració designi els membres d'aquestes comissions tenint presents els coneixements, les aptituds i l'experiència dels Consellers i les tasques de cada Comissió, deliberi sobre les seves propostes i informes; i que retin comptes, en el primer ple del consell d'administració posterior a les seves reunions, de la seva activitat i que responguin de la feina feta.

    d. Que les comissions puguin reclamar assessorament extern quan ho considerin necessari per a l'exercici de les seves funcions.

    e. Que de les seves reunions se n'estengui acta, que es posarà a disposició de tots els Consellers.

Compleix [X] Compleix parcialment [ ] Expliqui [ ] No aplicable [ ]

53. Que la supervisió del compliment de les polítiques i regles de la societat en matèria mediambiental, social i de govern corporatiu, així com dels codis interns de conducta, s'atribueixi a una o es reparteixi entre diverses comissions del consell d'administració, que podran ser la comissió d'auditoria, la de nomenaments, una comissió especialitzada en sostenibilitat o responsabilitat social corporativa o una altra comissió especialitzada que el consell d'administració, en exercici de les seves facultats d'autoorganització, hagi decidit crear. I que aquesta comissió estigui integrada únicament per consellers no executius, la majoria dels quals independents, i se li atribueixin específicament les funcions mínimes que s'indiquen en la recomanació següent.

Compleix [X] Compleix parcialment [ ] Expliqui [ ]

54. Les funcions mínimes a què es refereix la recomanació anterior són les següents:

a. La supervisió del compliment de les regles de govern corporatiu i dels codis interns de conducta de l'empresa, vetllant també perquè la cultura corporativa estigui alineada amb el seu propòsit i els seus valors.

b. La supervisió de l'aplicació de la política general relativa a la comunicació d'informació economicofinancera, no financera i corporativa, així com a la comunicació amb accionistes i inversors, assessors de vot i altres grups d'interès. Així mateix, es farà un seguiment de la manera en què l'entitat es comunica i es relaciona amb els petits i mitjans accionistes.

c. L'avaluació i la revisió periòdiques del sistema de govern corporatiu i de la política en matèria mediambiental i social de la societat, a fi que compleixin la seva missió de promoure l'interès social i tinguin en compte, segons correspongui, els interessos legítims dels altres grups d'interès.

d. La supervisió que les pràctiques de la societat en matèria mediambiental i social s'ajustin a l'estratègia i la política fixades.

e. La supervisió i avaluació dels processos de relació amb els diferents grups d'interès.

Compleix [X] Compleix parcialment [ ] Expliqui [ ]

55. Que les polítiques de sostenibilitat en matèries mediambientals i socials identifiquin i incloguin almenys:

bd. Els principis, els compromisos, els objectius i l'estratègia pel que fa a accionistes, empleats, clients, proveïdors, qüestions socials, medi ambient, diversitat, responsabilitat fiscal, respecte dels drets humans i prevenció de la corrupció i altres conductes il·legals.

be. Els mètodes o sistemes per al seguiment del compliment de les polítiques i dels riscos associats i la seva gestió.

bf. Els mecanismes de supervisió del risc no financer, inclòs el relacionat amb aspectes ètics i de conducta empresarial.

bg. Els canals de comunicació, participació i diàleg amb els grups d'interès.

bh. Les pràctiques de comunicació responsable que evitin la manipulació informativa i protegeixin la integritat i l'honor.

Compleix [X] Compleix parcialment [ ] Expliqui [ ]

56. Que la remuneració dels Consellers sigui la necessària per atreure i retenir els Consellers del perfil desitjat i per retribuir la dedicació, qualificació i responsabilitat que el càrrec exigeixi, però no tan elevada com per comprometre la independència de criteri dels Consellers no executius.

Compleix [X] Expliqui [ ]

57. Que se circumscriguin als Consellers executius les remuneracions variables lligades al rendiment de la Societat i a l'acompliment personal, així com la remuneració mitjançant entrega d'accions, opcions o drets sobre accions o instruments referenciats al valor de l'acció i els sistemes d'estalvi a llarg termini com ara plans de pensions, sistemes de jubilació o altres sistemes de previsió social.

Es podrà tenir en compte el lliurament d'accions com a remuneració als Consellers no executius quan es condicioni al fet que les mantinguin fins al seu cessament com a Consellers. Això no és aplicable a les accions que el Conseller necessiti alienar, si escau, per satisfer els costos relacionats amb la seva adquisició.

Compleix [X] Compleix parcialment [ ] Expliqui [ ]

58. Que en el cas de remuneracions variables, les polítiques retributives incorporin els límits i les cauteles tècniques necessàries per assegurar que les remuneracions guarden relació amb el rendiment professional dels beneficiaris i no deriven només de l'evolució general dels mercats o del sector d'activitat de la companyia o d'altres circumstàncies similars.

I, en particular, que els components variables de les remuneracions:

a. Estiguin vinculats a criteris de rendiment que siguin predeterminats i mesurables i que aquests criteris considerin el risc assumit per a l'obtenció d'un resultat.

b. Promoguin la sostenibilitat de l'empresa i incloguin criteris no financers que siguin adequats per a la creació de valor a llarg termini, com el compliment de les regles i els procediments interns de la Societat i de les seves polítiques per al control i la gestió de riscos.

c. Es configurin sobre la base d'un equilibri entre el compliment d'objectius a curt, mitjà i llarg termini, que permetin remunerar el rendiment per un acompliment continuat durant un període de temps suficient per apreciar la seva contribució a la creació sostenible de valor, de manera que els elements de mesura d'aquest rendiment no girin únicament al voltant de fets puntuals, ocasionals o extraordinaris.

Complex [X] Complex parcialment [ ] Expliqui [ ] No aplicable [ ]

59. Que el pagament dels components variables de la remuneració estigui subjecte a una comprovació suficient que s'hagin complert de manera efectiva les condicions de rendiment o d'una altra mena prèviament establertes. Les entitats inclouran a l'informe anual de remuneracions dels consellers els criteris pel que fa al temps requerit i mètodes per a aquesta comprovació, en funció de la naturalesa i les característiques de cada component variable.

Que, a més, les entitats valorin l'establiment d'una clàusula de reducció (malus) basada en l'ajornament per un període suficient del pagament d'una part dels components variables que impliqui la seva pèrdua total o parcial en cas que abans del moment del pagament es produeixi algun esdeveniment que ho faci aconsellable.

Complex [X] Complex parcialment [ ] Expliqui [ ] No aplicable [ ]

60. Que les remuneracions relacionades amb els resultats de la Societat tinguin en compte les eventuals excepcions que constin en l'informe de l'auditor extern i minorin aquests resultats.

Complex [X] Complex parcialment [ ] Expliqui [ ] No aplicable [ ]

61. Que un percentatge rellevant de la remuneració variable dels Consellers executius estigui vinculat al lliurament d'accions o d'instruments financers referenciats al seu valor.

Complex [X] Complex parcialment [ ] Expliqui [ ] No aplicable [ ]

62. Que una vegada atribuïdes les accions, les opcions o els instruments financers corresponents als sistemes retributius, els consellers executius no puguin transferir-ne la titularitat ni exercitar-los fins que no hagi transcorregut un termini d'almenys tres anys.

S'exceptua el cas en què el conseller mantingui, en el moment de la transmissió o l'exercici, una exposició econòmica neta a la variació del preu de les accions per un valor de mercat equivalent a un import d'almenys dues vegades la seva remuneració fixa anual mitjançant la titularitat d'accions, opcions o altres instruments financers.

Això no serà aplicable a les accions que el conseller necessiti alienar per satisfer els costos relacionats amb la seva adquisició o, prèvia apreciació favorable de la comissió de nomenaments i retribucions, per fer front a situacions extraordinàries sobrevingudes que ho requereixin.

Complex [ ] Complex parcialment [ ] Expliqui [X] No aplicable [ ]

Pel que fa a la prohibició per als Consellers executius de transmetre la propietat (o exercitar-los, si escau) de les accions, les opcions o els instruments financers corresponents als sistemes retributius fins que no transcorregut un termini d'almenys tres anys, en el cas de CaixaBank no s'aplica d'aquesta manera. No hi ha una previsió en aquests termes, però sí que està establerta expressament la prohibició per als Consellers executius (que són els únics que poden ser retribuïts amb accions) de transmetre les accions corresponents al seu sistema retributiu, sigui quina sigui la quantitat, durant el període d'un any des del seu lliurament.
Es considera que la finalitat establerta al Principi 25, en el sentit que la remuneració dels consellers afavoreixi la consecució dels objectius empresarials i de l'interès social, s'aconsegueix igualment per l'existència de clàusules malus i clawback, així com per l'estructura mateixa de la remuneració dels consellers executius, la retribució dels quals en accions (que correspon a la meitat de la remuneració variable, així com el que fa referència als plans d'incentius a llarg termini) a més d'estar subjecta al període de restricció, també ho està a un règim d'ajornament, i, a més, aquesta remuneració variable representativa d'una part limitada de la remuneració total, en absoluta coherència amb els principis prudencials de no incentiu a l'assumpció de riscos i amb l'alineament d'objectius i evolució sostenible de l'entitat.
A la Junta General d'Accionistes celebrada el 22 de maig del 2020 es va aprovar la nova Política de Remuneració dels membres del Consell d'Administració per als exercicis 2020 a 2022, tots dos inclosos, que introdueix una sèrie d'ajustos a la Política de Remuneració vigent fins llavors, tot i que en manté els principis i les característiques i la dota de més estabilitat, atès que el període de vigència de la Política anterior estava a punt de finalitzar. La nova Política de Remuneració recull únicament, respecte a l'anterior, a més d'alguna millora en la redacció, els canvis següents: La inclusió expressa a la Política de Remuneració de les retribucions dels consellers membres de la Comissió d'Innovació, Tecnologia i Transformació Digital, creada per acord del Consell d'Administració del 23 de maig del 2019, i la fixació de la nova ponderació dels paràmetres relatius a la Ràtio d'eficiència core i a la Variació d'Actius Problemàtics dels reptes corporatius per calcular la remuneració variable en forma de bonus del Conseller Executiu per al 2020 i els exercicis següents.

63. Que els acords contractuals incloguin una clàusula que permeti a la Societat reclamar el reemborsament dels components variables de la remuneració quan el pagament no hagi estat ajustat a les condicions de rendiment o quan s'hagin abonat tenint en compte dades la inexactitud de les quals quedi acreditada amb posterioritat.

Complex [X] Complex parcialment [ ] Expliqui [ ] No aplicable [ ]

La Nostra Identitat
Línies estratègiques
Estat d'informació No Financera
Glossari i estructura del Grup
Informe de verificació independent
Informe anual de govern corporatiu

64. Que els pagaments per resolució o extinció del contracte no superin un import equivalent a dos anys de la retribució total anual i que no s'abonin fins que la societat no hagi pogut comprovar que el conseller hagi complert els criteris o les condicions establerts per a la seva percepció.

A l'efecte d'aquesta recomanació, entre els pagaments per resolució o extinció contractual es considerarà qualsevol abonament la meritació o obligació de pagament del qual sorgeixi com a conseqüència o amb motiu de l'extinció de la relació contractual que vinculava el conseller amb la societat, inclosos els imports no prèviament consolidats de sistemes d'estalvi a llarg termini i les quantitats que s'abonin en virtut de pactes de no competència postcontractual.

Compleix ☐ Compleix parcialment ☒ Expliqui ☐ No aplicable ☐

Els pagaments per resolució o extinció del contracte del Conseller Delegat, inclosos la indemnització en cas de cessament o extinció de la relació en determinats supòsits i el pacte de no competència postcontractual, no superen l'import equivalent a dos anys de la retribució total anual del conseller, de conformitat amb els imports que es reflecteixen a l'informe anual sobre remuneracions dels consellers.

D'altra banda, el Banc té reconegut a favor del Conseller Delegat un complement de previsió social per a la cobertura de les contingències de jubilació, defunció i incapacitat permanent total, absoluta o gran invalidesa, unes condicions que es detallen a la Política de Remuneracions dels Consellers de CaixaBank. En el cas del compromís per cobrir la contingència de jubilació, es tracta d'un sistema establert en règim d'aportació definida, per al qual es fixen amb caràcter previ les aportacions anuals que es faran. En virtut d'aquest compromís, el Conseller Delegat té reconegut el dret a percebre una prestació de jubilació, quan arribi a l'edat legalment establerta, que serà el resultat de la suma de les aportacions fetes pel Banc i els seus rendiments corresponents fins a aquesta data, sempre que no es produeixi el seu cessament per una causa justa, i sense perjudici del tractament aplicable als beneficis discrecionals de pensions de conformitat amb la normativa reguladora en matèria de remuneracions aplicable a les entitats de crèdit. En cap cas no es preveu la possibilitat que el Conseller Delegat percebi la prestació de jubilació de forma anticipada.

Indiqui si hi ha hagut consellers que hi hagin votat en contra o s'hagin abstingut.

☒ SI ☐ NO

Nom o denominació social dels membres del consell d'administració que no han votat a favor de l'aprovació d'aquest informe	Motius (en contra, abstenció, no assistència)	Expliqueu els motius
Alejandro García-Bragado	En contra	Considera que a l'apartat C.1.37 de l'Informe s'hauria d'haver informat sobre les vicissituds processals que l'afecten com a conseller, atès que, segons el seu parer, tenen rellevància pel que fa a la seva situació i actuació en relació amb l'afectació que aquesta pugui ocasionar al crèdit i la reputació de la societat.

Manifesto que les dades incloses en aquest annex estadístic coincideixen i són coherents amb les descripcions i les dades incloses a l'informe anual de govern corporatiu publicat per la societat.

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

Informe d'auditor sobre la Informació relativa al Sistema de Control intern sobre la Informació Financera (SCIIF)

Als administradors de CaixaBank, S.A.,

D'acord amb la sol·licitud del Consell d'Administració de CaixaBank, S.A., (en endavant, l'entitat) i amb la nostra carta de proposta amb data 20 de octubre de 2020, hem aplicat determinats procediments sobre la "Informació relativa a l'SCIIF" adjunta inclosa a l'apartat "*F. Sistemes interns de control i gestió de riscos en relació amb el procés d'emissió de la informació financera (SCIIF)*" de l'Informe Anual de Govern Corporatiu de CaixaBank, S.A., corresponent a l'exercici 2020, en el qual es resumeixen els procediments de control intern de l'entitat en relació amb la informació financera anual.

Els administradors son responsables d'adoptar les mesures adients per garantir raonablement la implantació, el manteniment i la supervisió d'un adequat sistema de control intern així com del desenvolupament de millores d'aquest sistema i de la preparació i l'establiment del contingut de la informació relativa al SCIIF adjunta.

En aquest sentit, cal tenir en compte que, independentment de la qualitat del disseny i de l'operativitat del sistema de control intern adoptat per l'entitat en relació amb la informació financera anual, aquest només pot permetre una seguretat raonable, però no absoluta, en relació amb els objectius que persegueix, ateses les limitacions inherents a tot sistema de control intern.

Durant el nostre treball d'auditoria dels comptes anuals i d'acord amb les normes tècniques d'auditoria, la nostra avaluació del control intern de l'entitat ha tingut com a propòsit únic permetre'ns establir l'abast, la naturalesa i el moment de realització dels procediments d'auditoria dels comptes anuals de l'entitat. Per tant, la nostra avaluació del control intern, a l'efecte d'aquesta auditoria de comptes, no ha tingut l'extensió suficient per permetre'ns emetre una opinió específica sobre l'eficàcia d'aquest control intern sobre la informació financera anual regulada.

A l'efecte d'emetre aquest informe, hem aplicat exclusivament els procediments específics descrits a continuació i indicats a la Guia d'actuació sobre l'informe de l'auditor referit a la informació relativa al sistema de control intern sobre la informació financera de les entitats cotitzades, publicada per la Comissió Nacional del Mercat de Valors a la seva pàgina web, que estableix el treball que cal fer, el seu abast mínim i el contingut d'aquest informe. Com que el treball que resulta d'aquests procediments té, en tot cas, un abast reduït i substancialment menor que el d'una auditoria o que el d'una revisió sobre el sistema de control intern, no expressem una opinió sobre la seva efectivitat, ni sobre el seu disseny ni sobre la seva eficàcia operativa, en relació amb la informació financera anual de l'entitat corresponent a l'exercici 2020 que es descriu en la informació relativa a l'SCIIF adjunta. En conseqüència, si haguéssim aplicat procediments addicionals als determinats en la guia o si haguéssim fet una auditoria o una revisió sobre el sistema de control intern en relació a la informació financera anual regulada, s'hi podrien haver posat de manifest altres fets o aspectes sobre els quals us hauríem informat.

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

Així mateix, atès que aquest treball especial no constitueix una auditoria de comptes ni és sotmès a la normativa reguladora de la activitat de auditoria de comptes, no expressem una opinió d'auditoria en els termes que preveu la normativa esmentada.

Tot seguit es relacionen els procediments aplicats:

1. Lectura i comprensió de la informació preparada per l'entitat en relació amb l'SCIIF — informació de desglossament inclosa a l'informe de gestió— i avaluació de si aquesta informació tracta la totalitat de la informació requerida que seguirà el contingut mínim descrit a l'apartat X, relatiu a la descripció de l'SCIIF, del model de l'IAGC segons s'estableix a la Circular 5/2013, de 12 de juny de 2013 de la Comissió Nacional del Mercat de Valors, y modificacions posteriors, essent la més recent la Circular 1/2020 de 6 d'octubre de la CNMV (d'ara en endavant, les Circulars de la CNMV).

2. Preguntes al personal encarregat de l'elaboració de la informació detallada en el punt 1 anterior per tal de: i) entendre el procés seguit en l'elaboració; ii) obtenir informació que permeti avaluar si la terminologia utilitzada s'ajusta a les definicions del marc de referència; iii) obtenir informació sobre si els procediments de control descrits estan implantats i en funcionament a l'entitat.

3. Revisió de la documentació explicativa que dona suport a la informació detallada en el punt 1 anterior, i que comprendrà, principalment, la documentació directament posada a disposició dels responsables de formular la informació descriptiva de l'SCIIF. En aquest sentit, la documentació inclou informes elaborats per la funció d'auditoria interna, l'alta direcció i altres especialistes interns o externs en les seves funcions de suport a la omissió d'auditoria.

4. Comparació de la informació detallada al punt 1 anterior amb el coneixement de l'SCIIF de l'entitat obtingut com a resultat d'aplicar els procediments realitzats en el marc dels treballs de l'auditoria de comptes anuals.

5. Lectura d'actes de reunions del Consell d'Administració, de la Comissió d'Auditoria i Control i d'altres comissions de l'entitat a l'efecte d'avaluar la consistència entre els afers que s'hi tracten en relació a l'SCIIF i a la informació detallada en el punt 1 anterior.

6. Obtenció de la carta de manifestacions relativa al treball fet signada pels responsables de preparar i formular la informació detallada en el punt 1 anterior.

Com a resultat dels procediments aplicats sobre la informació relativa a l'SCIIF, no s'han posat de manifest inconsistències o incidències que puguin afectar-la.

Aquest informe s'ha elaborat exclusivament en el marc dels requeriments establerts a l'article 540 del text refós la Llei de Societats de Capital, i per les Circulars de la CNMV a l'efecte de la descripció de l'SCIIF en els informes anuals de Govern Corporatiu.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

PRICEWATERHOUSECOOPERS AUDITORES, S.L.

Original en castellà signat per
Raúl Ara Navarro

19 de febrer de 2021

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD SOBRE EL CONTENIDO DEL INFORME FINANCIERO ANUAL DEL GRUPO CAIXABANK CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO 2020

Los miembros del Consejo de Administración de CaixaBank, S.A. declaran que, hasta donde alcanza su conocimiento, las cuentas anuales elaboradas con arreglo a los principios de contabilidad aplicables ofrecen la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y de los resultados de CaixaBank, S.A. y de las empresas comprendidas en la consolidación tomados en su conjunto, y que el informe de gestión incluye un análisis fiel de la evolución y los resultados empresariales y de la posición de CaixaBank, S.A. y de las empresas comprendidas en la consolidación tomadas en su conjunto, junto con la descripción de los principales riesgos e incertidumbres a que se enfrenta.

Las Cuentas Anuales e Informe de Gestión de CAIXABANK, S.A. Y SOCIEDADES QUE COMPONEN EL GRUPO CAIXABANK, correspondientes al ejercicio anual cerrado el 31 de diciembre de 2020 han sido formulados en formato electrónico por el Consejo de Administración de CaixaBank, S.A, en su reunión de 18 de febrero de 2021, siguiendo los requerimientos establecidos en el Reglamento Delegado UE 2019/815.

Barcelona, a 18 de febrero de 2021

_____

Don Jordi Gual Solé
Presidente

_____

Don Tomás Muniesa Arantegui
Vicepresidente
Diligencia del Secretario para hacer constar la no firma del Sr. Vicepresidente al haber asistido por medios telemáticos a la sesión del Consejo con motivo de las restricciones derivadas de la declaración del estado de alarma en todo el territorio nacional de España por el Real Decreto 965/2020, de 3 de noviembre, y normativa aplicable.
El Secretario,

_____

Don Gonzalo Gortázar Rotaeche
Consejero Delegado
Diligencia del Secretario para hacer constar la no firma del Sr. Consejero Delegado al haber asistido por medios telemáticos a la sesión del Consejo con motivo de las restricciones derivadas de la declaración del estado de alarma en todo el territorio nacional de España por el Real Decreto 965/2020, de 3 de noviembre, y normativa aplicable. El Secretario,

_____

Don John Shepard Reed
Consejero Coordinador
Diligencia del Secretario para hacer constar la no firma del Sr. Consejero Coordinador al haber asistido por medios telemáticos a la sesión del Consejo con motivo de las restricciones derivadas de la declaración del estado de alarma en todo el territorio nacional de España por el Real Decreto 965/2020, de 3 de noviembre, y normativa aplicable. El Secretario,

_____

Doña María Teresa Bassons Boncompte
Consejera
Diligencia del Secretario para hacer constar la no firma de la Sra. Consejera al haber asistido por medios telemáticos a la sesión del Consejo con motivo de las restricciones derivadas de la declaración del estado de alarma en todo el territorio nacional de España por el Real Decreto 965/2020, de 3 de noviembre, y normativa aplicable.
El Secretario,

_____

Doña María Verónica Fisas Vergés
Consejera
Diligencia del Secretario para hacer constar la no firma de la Sra. Consejera al haber asistido por medios telemáticos a la sesión del Consejo con motivo de las restricciones derivadas de la declaración del estado de alarma en todo el territorio nacional de España por el Real Decreto 965/2020, de 3 de noviembre, y normativa aplicable.
El Secretario,

_____

Fundación Bancaria Canaria Caja General
de Ahorros de Canarias ς Fundación CajaCanarias
Representada por:
Doña Natalia Aznárez Gómez
Consejera

Diligencia del Secretario para hacer constar la no firma de la Sra. Consejera al haber asistido por medios telemáticos a la sesión del Consejo con motivo de las restricciones derivadas de la declaración del estado de alarma en todo el territorio nacional de España por el Real Decreto 965/2020, de 3 de noviembre, y normativa aplicable.
El Secretario,

_____

Don Alejandro García-Bragado Dalmau
Consejero

Diligencia del Secretario para hacer constar la no firma del Sr. Consejero al haber asistido por medios telemáticos a la sesión del Consejo con motivo de las restricciones derivadas de la declaración del estado de alarma en todo el territorio nacional de España por el Real Decreto 965/2020, de 3 de noviembre, y normativa aplicable.
El Secretario,

_____

Doña Cristina Garmendia Mendizábal
Consejera

Diligencia del Secretario para hacer constar la no firma de la Sra. Consejera al haber asistido por medios telemáticos a la sesión del Consejo con motivo de las restricciones derivadas de la declaración del estado de alarma en todo el territorio nacional de España por el Real Decreto 965/2020, de 3 de noviembre, y normativa aplicable.
El Secretario,

_____

Don Ignacio Garralda Ruíz de Velasco
Consejero

Diligencia del Secretario para hacer constar la no firma del Sr. Consejero al haber asistido por medios telemáticos a la sesión del Consejo con motivo de las restricciones derivadas de la declaración del estado de alarma en todo el territorio nacional de España por el Real Decreto 965/2020, de 3 de noviembre, y normativa aplicable.
El Secretario,

_____

Doña María Amparo Moraleda Martínez
Consejera

Diligencia del Secretario para hacer constar la no firma de la Sra. Consejera al haber asistido por medios telemáticos a la sesión del Consejo con motivo de las restricciones derivadas de la declaración del estado de alarma en todo el territorio nacional de España por el Real Decreto 965/2020, de 3 de noviembre, y normativa aplicable.
El Secretario,

_____

Don Eduardo Javier Sanchiz Irazu
Consejero

Diligencia del Secretario para hacer constar la no firma del Sr. Consejero al haber asistido por medios telemáticos a la sesión del Consejo con motivo de las restricciones derivadas de la declaración del estado de alarma en todo el territorio nacional de España por el Real Decreto 965/2020, de 3 de noviembre, y normativa aplicable.
El Secretario,

_____

Don José Serna Masiá
Consejero

Diligencia del Secretario para hacer constar la no firma del Sr. Consejero al haber asistido por medios telemáticos a la sesión del Consejo con motivo de las restricciones derivadas de la declaración del estado de alarma en todo el territorio nacional de España por el Real Decreto 965/2020, de 3 de noviembre, y normativa aplicable.
El Secretario,

_____

Doña Koro Usarraga Unsain
Consejera

Diligencia del Secretario para hacer constar la no firma de la Sra. Consejera al haber asistido por medios telemáticos a la sesión del Consejo con motivo de las restricciones derivadas de la declaración del estado de alarma en todo el territorio nacional de España por el Real Decreto 965/2020, de 3 de noviembre, y normativa aplicable.
El Secretario,