



Comptes anuals del Grup CaixaBank

2019

Comptes anuals consolidats i Informe de Gestió consolidat que el Consell d'Administració, en la sessió de 20 de febrer de 2020, acorda elevar a la Junta General d'Accionistes
Traducció dels comptes anuals emesos originalment en castellà. En el cas de discrepància, preval la versió en castellà.



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

Informe d'auditoria de comptes anuals 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 2019, el compte de pèrdues i guanys, l'estat d'ingressos i despeses reconeguts, l'estat total de canvis en el patrimoni net, l'estat dels fluxos d'efectiu i la memòria, 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 2019, 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 altres 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 de comptes anuals consolidats a Espanya, d'acord amb el que s'exigeix a la normativa reguladora de l'activitat d'auditoria de comptes. En aquest sentit, no hem prestat serveis diferents dels d'auditoria de comptes, ni han concorregut situacions o circumstàncies que, d'acord amb allò que s'estableix a l'esmentada normativa reguladora, hagin afectat la independència necessària de manera que s'hagi vist compromesa.

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

Qüestions clau de l'auditoria

Les qüestions clau de l'auditoria són aquelles qüestions que, al nostre judici professional, han estat de 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 en relació amb aquestes qüestions.

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

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

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

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

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

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

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

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

- Verificació de l'adequació de les diferents polítiques i procediments de treball, així com dels models interns aprovats, als requeriments normatius aplicables i al model de govern del Grup.
- Revisió de l'avaluació periòdica de riscos i d'alertes de seguiment efectuada per la Direcció del Grup, així com de la realització efectiva del procés de revisió periòdic d'expedients d'acreditats per seguir-ne la classificació i, si escau, registrar-ne el deteriorament.
- Revisió del procés de seguiment i d'actualització de les taxacions que suporten el valor de les garanties reals immobiliàries associades a les operacions dels crèdits i dels actius immobiliaris realitzades per diferents societats i agències de taxació.

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

- Revisió de la metodologia i comprovacions dels principals models pel que fa a: i) mètodes de càlcul i segmentació; ii) criteris de classificació dels actius creditícies per fases ("staging"); iii) estimació dels paràmetres de pèrdua esperada (probabilitat de deteriorament i valor realitzable de les garanties); iv) fiabilitat i coherència de la informació utilitzada tant històrica com prospectiva; i v) recalibratges i proves retrospectives (*backtesting*) efectuades en els models interns.

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

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

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

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

Vegeu les notes 2, 3.3, 14, 20, 21 i 40.2 dels comptes anuals consolidats adjunts pel que fa al risc de crèdit i al deteriorament dels actius immobiliaris procedents d'adjudicacions i les notes 36 i 39 dels comptes anuals consolidats adjunts pel que fa als guanys o a les pèrdues generats durant l'exercici.

- Revisió del funcionament del "motor de càlcul" i re-execució del càlcul de provisions col·lectives dels models d'estimació de deteriorament per risc de crèdit per a determinades carteres creditícies i contrast amb els resultats obtinguts per la Direcció del Grup.
- Revisió d'una mostra d'expedients d'acreditats analitzats de manera individualitzada, per avaluar-ne la classificació i registre adients, si escau, del deteriorament corresponent.
- Revisió de la metodologia utilitzada per estimar els costos de venda, els períodes de venda i els retalls de garantia, per tal d'estimar la deterioració dels actius adjudicats.
- Revisió d'una mostra de taxacions per avaluar si s'ajusten a la normativa en vigor i per avaluar-ne la raonabilitat i el grau d'actualització.
- Avaluació de si el desglossament en els comptes anuals consolidats és suficient i adient.

Com a resultat de les nostres proves respecte dels càlculs i estimacions, en l'import del deteriorament per risc de crèdit i dels actius immobiliaris provinents d'adjudicacions no s'han identificat diferències, per sobre d'un rang raonable, en els imports registrats en els comptes anuals 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 grau elevat de judici i estimació, i, per això, considerem l'avaluació de la capacitat de la Direcció del Grup per recuperar els actius per impostos diferits com una qüestió rellevant en la nostra auditoria.

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

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

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

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

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

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

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

Provisions fiscals, legals i reguladores

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

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

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

- Comprensió de la política de qualificació dels litigis i assignació de la provisió, d'acord amb la normativa comptable aplicable.
- Anàlisi de les demandes principals, tant individuals com, si s'escau, col·lectives.

Qüestions clau de l'auditoria	Manera en què s'han tractat en l'auditoria
<p>Generalment, aquests procediments finalitzen al cap d'un llarg període de temps, i són processos complexos d'acord amb la legislació vigent en la jurisdicció en la qual s'opera.</p> <p>La Direcció del Grup, quan així ho considera, registra una provisió per aquests conceptes estimant, per tant, el desemborsament associat com a probable a partir de les estimacions fetes, aplicant procediments de càlcul prudents i coherents amb les condicions d'incertesa inherents a les obligacions que cobreixen. En general, tant la determinació del resultat previst d'aquests procediments com l'avaluació del seu efecte econòmic, comporten complexitat i incertesa pel que fa al seu desenllaç i/o a la quantia definitiva.</p> <p>En conseqüència, el registre de les provisions per litigis és una de les àrees en la qual cal major grau de judici i estimació.</p> <p>Vegeu les Notes 2 i 23 dels comptes anuals consolidats adjunts.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Obtenció de la carta de confirmació de l'assessoria jurídica de CaixaBank, S.A. per contrastar la seva avaluació del resultat esperat en els litigis, la totalitat de la informació, el correcte registre de la provisió, així com la identificació de possibles passius omesos. • Amb el suport dels nostres especialistes en l'àrea fiscal, hem fet el seguiment de l'evolució de les inspeccions fiscals obertes, l'anàlisi de l'estimació del resultat esperat dels procediments fiscals en curs més significatius i de les possibles contingències en relació amb el compliment de les obligacions tributàries per a tots els períodes oberts a inspecció. • Anàlisi del registre, estimació i moviment de provisions comptables. • Examen de les comunicacions amb els reguladors i anàlisi de les inspeccions reguladores finalitzades i en curs. • Actualització fins a la data d'aquest informe de possible informació addicional que pogués afectar les reclamacions, litigis i/o contingències vigents amb data 31 de desembre de 2019. <p>De manera específica per a les provisions constituïdes per la compensació de clients, els nostres procediments s'han centrat en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Enteniment de l'entorn de control, avaluació i comprovació dels controls associats al càlcul i revisió de la provisió per a la compensació de clients, incloent el procés i l'aprovació de les assumpcions i del resultat de les estimacions efectuades. • Avaluació de la metodologia i hipòtesis utilitzades per la Direcció del Grup, i verificació que aquestes estan en línia amb la pràctica del mercat. • Anàlisi de sensibilitat sobre els resultats del model davant de possibles variacions en les assumpcions clau.

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

Qüestions clau de l'auditoria**Manera en què s'han tractat en l'auditoria****Valoració dels passius emparats per contractes d'assegurances**

El Grup CaixaBank desenvolupa l'activitat asseguradora de vida a través de la seva filial VidaCaixa, S.A.U., de Seguros y Reaseguros, i es comercialitza fonamentalment a través de 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" la qual, en alguns casos, requereix l'aplicació de judicis i estimacions per part de la Direcció del Grup per valorar adequadament els passius emparats per contractes d'assegurances, i, per això ha constituït una qüestió rellevant en aquesta auditoria.

En particular, en el cas de les assegurances d'estalvi, la Direcció del Grup procedeix al càlcul de la provisió matemàtica mitjançant tècniques actuàries complexes basades en hipòtesis crítiques de càlcul com ara el tipus d'interès tècnic i les hipòtesis de despeses i de caràcter biomètric, de conformitat amb la normativa comptable aplicable.

Vegeu les Notes 2 i 17 dels comptes anuals consolidats adjunts.

Hem fet un enteniment del procés d'estimació i de registre dels passius emparats per contractes d'assegurança que ha inclòs una avaluació del disseny i de l'efectivitat del control intern relacionat amb aquesta àrea, incloent-hi els controls dels sistemes d'informació més rellevants. Els nostres procediments executats amb la col·laboració del nostre equip d'especialistes actuàries s'han centrat en aspectes com ara:

- Comprensió de la metodologia de càlcul dels passius emparats per contractes d'assegurança, d'acord amb la tipologia 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.
- Revisió de la integritat i de la reconciliació de les dades base de càlculs tècnic-actuàries que suporten els passius emparats per contractes d'assegurances.
- Comprovació de l'aplicació d'hipòtesis 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 mostratge.

Com a resultat dels procediments descrits pel que fa a la valoració dels passius emparats per contractes d'assegurances, 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****Avaluació de l'entorn de control dels sistemes d'informació**

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

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

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

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

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

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

- Avaluar l'entorn de control associat als sistemes d'informació i a les aplicacions que suporten l'operativa del Grup, així com el registre i el procés del tancament comptable del Grup. En aquest context, s'han executat procediments per avaluar aspectes com ara l'organització i el govern de l'Àrea de Sistemes d'Informació, els controls sobre el manteniment i el desenvolupament de les aplicacions, la seguretat física i lògica i l'explotació dels sistemes a l'entorn de producció.
- Pel que fa als principals sistemes d'informació identificats i considerats rellevants en els processos de negoci més significatius, prèviament definits, que suporten l'operativa del Grup i en el procés de generació d'informació financera, amb la finalitat d'analitzar la integritat, l'exactitud i la disponibilitat de la informació, hem seguit principalment els procediments següents:
 - ✓ Revisió dels controls en relació amb aspectes derivats del procés d'explotació, desenvolupament i manteniment de les aplicacions, seguretat d'aquestes aplicacions, així com les definicions de les polítiques de perfil d'usuaris, accessos i segregació de funcions dels usuaris que accedeixen a aquests sistemes.
 - ✓ Realització de l'enteniment dels processos clau de negoci, identificació de controls automàtics existents en les aplicacions que els suporten i validació d'aquests controls.

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

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

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

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

Altra informació: Informe de gestió consolidat

L'altra informació comprèn exclusivament l'informe de gestió consolidat de l'exercici 2019, la formulació del 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 la informació continguda en l'informe de gestió consolidat és troba definida a la normativa reguladora de l'activitat d'auditoria de comptes, la qual estableix dos nivells diferenciats sobre la mateixa:

- a) Un nivell específic que resulta aplicable a l'estat de la informació no financera consolidat, així com a determinada informació inclosa a l'Informe Anual de Govern Corporatiu, segons es defineix a l'art. 35.2. b) de la Llei 22/2015, d'auditoria de comptes, que consisteix a comprovar únicament que la informació esmentada s'ha aportat en l'informe de gestió consolidat, o, si s'escau, que s'hi hagi incorporat la referència corresponent a l'informe separat sobre la informació no financera en la forma prevista a la normativa, i en cas contrari, a informar-ne.

- b) Un nivell general aplicable a la resta de la informació inclosa a l'informe de gestió consolidat, que consisteix a avaluar i informar sobre la concordança de la informació esmentada amb els comptes anuals consolidats, a partir del coneixement del Grup adquirit durant l'auditoria dels comptes esmentats i sense incloure informació diferent de l'obtinguda com a evidència durant l'auditoria, així com avaluar i informar si el contingut i la presentació d'aquesta part de l'informe de gestió consolidat compleixen la normativa aplicable. Si, a partir del treball fet, concloem que hi ha incorreccions materials, tenim l'obligació d'informar-ne.

Sobre la base del treball fet, segons el que s'ha descrit anteriorment, hem comprovat que la informació esmentada a l'apartat a) anterior consta a l'informe de gestió consolidat i la resta de la informació que conté l'informe de gestió consolidat concorda amb la dels comptes anuals consolidats de l'exercici 2019 i el seu contingut i presentació son conformes a la normativa aplicable.

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 forma 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 aplicables al Grup a Espanya, i del control intern que considerin necessari per permetre la preparació dels 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 l'empresa en funcionament i utilitzant el principi comptable d'empresa en funcionament excepte si els esmentats administradors tenen la intenció de liquidar el Grup o de cessar les seves operacions, o 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 ser conseqüència de frau o d'error i es consideren materials si, individualment o de manera agregada, es pot preveure raonablement que influeixin en les decisions econòmiques que els usuaris prenen basant-se en els comptes anuals 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 conseqüència de frau o d'error, dissenyem i apliquem procediments d'auditoria per respondre a aquests riscos i obtenim evidència d'auditoria suficient i adequada per proporcionar una base per a la nostra opinió. El risc de no detectar una incorrecció material com a conseqüència de frau és més elevat que en el cas d'una incorrecció material a causa d'error, ja que el frau pot implicar col·lúsió, 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, per part dels 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, tenim l'obligació de cridar 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, hem d'expressar una opinió modificada. Les nostres conclusions es basen en l'evidència d'auditoria obtinguda fins a la data del nostre informe d'auditoria. No obstant això, els fets o condicions futurs poden ser la causa que 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 de manera que aconseguen expressar la imatge fidel.
- Obtenim evidència suficient i adequada en relació amb la informació financera de les entitats o activitats empresarials del 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, entre d'altres qüestions, en relació amb l'abast i el moment de realització de l'auditoria planificats i les troballes significatives de l'auditoria, així com qualsevol deficiència significativa del control intern que identifiquem en el transcurs de l'auditoria.

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

Entre les qüestions que han estat objecte de comunicació a la Comissió d'Auditoria i Control de 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-les públicament.

Informe sobre altres requeriments legals i reglamentaris

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

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

Període de contractació

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

Serveis prestats

Els serveis, diferents del d'auditoria de comptes, que han estat prestats al Grup es desglossen a 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
Ramon Aznar i Pascua (15414)

21 de febrer de 2020

COMPTES ANUALS DEL GRUP CAIXABANK A 31 DE DESEMBRE DE 2019

- Balanços consolidats a 31 de desembre de 2019, 2018 i 2017 abans de l'aplicació del resultat
- Comptes de pèrdues i guanys consolidats corresponents als exercicis anuals acabats el 31 de desembre de 2019, 2018 i 2017
- Estats de canvis en el patrimoni net consolidats corresponents als exercicis anuals acabats el 31 de desembre de 2019, 2018 i 2017
 - ◆ 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 2019, 2018 i 2017
- Memòria consolidada corresponent a l'exercici anual acabat el 31 de desembre de 2019

BALANÇOS CONSOLIDATS
ACTIU

(Milions d'euros)

	NOTA	31-12-2019	31-12-2018 (*)	31-12-2017 (*)
Efectiu, saldos en efectiu en bancs centrals i altres dipòsits a la vista	10	15.110	19.158	20.155
Actius financers mantinguts per negociar	11	7.370	9.810	10.597
Derivats		6.194	8.707	8.162
Instruments de patrimoni		457	348	403
Valors representatius de deute		719	755	2.032
Actius financers no destinats a negociació valorats obligatòriament a valor raonable amb canvis en resultats	12	427	704	
Instruments de patrimoni		198	232	
Valors representatius de deute		63	145	
Préstecs i bestretes		166	327	
Clientela		166	327	
Actius financers designats a valor raonable amb canvis en resultats		1		6.500
Instruments de patrimoni				4.299
Valors representatius de deute		1		2.101
Préstecs i bestretes				100
Entitats de crèdit				100
Actius financers a valor raonable amb canvis en un altre resultat global	13	18.371	21.888	
Instruments de patrimoni		2.407	3.565	
Valors representatius de deute		15.964	18.323	
Actius financers disponibles per a la venda	1			69.555
Instruments de patrimoni				2.883
Valors representatius de deute				66.672
Actius financers a cost amortitzat	14	244.702	242.582	
Valors representatius de deute		17.389	17.060	
Préstecs i bestretes		227.313	225.522	
Bancs centrals		6	5	
Entitats de crèdit		5.153	7.550	
Clientela		222.154	217.967	
Préstecs i partides a cobrar	1			226.273
Valors representatius de deute				2.576
Préstecs i bestretes				223.697
Bancs centrals				5
Entitats de crèdit				7.374
Clientela				216.318
Inversions mantingudes fins al venciment	1			11.085
Derivats – Comptabilitat de cobertures	15	2.133	2.056	2.597
Canvis del valor raonable dels elements coberts d'una cartera amb cobertura de risc de tipus d'interès	15	106	232	11
Inversions en negocis conjunts i associades	16	3.941	3.879	6.224
Negocis conjunts		166	168	187
Entitats associades		3.775	3.711	6.037
Actius afectes al negoci assegurador	17	72.683	61.688	275
Actius tangibles	18	7.282	6.022	6.480
Immobilitzat material		4.915	3.210	3.076
D'ús propi		4.915	3.210	3.076
Inversions immobiliàries		2.367	2.812	3.404
Actius intangibles	19	3.839	3.848	3.805
Fons de comerç		3.051	3.051	3.051
Altres actius intangibles		788	797	754
Actius per impostos		11.113	11.264	11.005
Actius per impostos corrents		1.277	1.223	800
Actius per impostos diferits	25	9.836	10.041	10.205
Altres actius	20	2.982	2.176	2.505
Existències		54	57	878
Resta dels altres actius		2.928	2.119	1.627
Actius no corrents i grups alienables d'elements que s'han classificat com a mantinguts per a la venda	21	1.354	1.239	6.069
TOTAL ACTIU		391.414	386.546	383.136
Promemòria				
Compromisos de préstecs concedits	26	71.132	63.953	61.190
Garanties financeres concedides	26	5.982	5.735	6.015
Altres compromisos concedits	26	21.226	19.339	19.461
Instruments financers prestats o lliurats com a garantia amb dret de venda o pignoració				
Actius financers mantinguts per negociar		165	469	1.053
Actius financers a valor raonable amb canvis en un altre resultat global		2.544	2.801	
Actius financers disponibles per a la venda				7.383
Actius financers a cost amortitzat		93.053	97.767	
Préstecs i partides a cobrar				103.155
Inversions mantingudes fins al venciment				3.600
Actiu material adquirit en arrendament	18	1.495		

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

BALANÇOS CONSOLIDATS
PASSIU

(Milions d'euros)

	NOTA	31-12-2019	31-12-2018 (*)	31-12-2017 (*)
Passius financers mantinguts per negociar	11	2.338	9.015	8.605
Derivats		1.867	8.616	7.861
Posicions curtes de valors		471	399	744
Passius financers designats a valor raonable amb canvis en resultats		1		8.241
Dipòsits				8.241
Clientela				8.241
Altres passius financers		1		
Passius financers a cost amortitzat	22	283.975	282.460	280.898
Dipòsits		241.735	247.640	246.804
Bancs centrals		14.418	29.406	31.681
Entitats de crèdit		6.238	8.034	11.515
Clientela		221.079	210.200	203.608
Valors representatius de deute emesos		33.648	29.244	29.919
Altres passius financers		8.592	5.576	4.175
Derivats – Comptabilitat de cobertures	15	515	793	793
Canvis del valor raonable dels elements coberts d'una cartera amb cobertura del risc de tipus d'interès	15	1.474	1.244	1.410
Passius afectes al negoci assegurador	17	70.807	61.519	50.999
Provisions	23	3.624	3.079	3.491
Pensions i altres obligacions de prestacions definides postocupació		521	458	598
Altres retribucions als empleats a llarg termini		1.710	1.072	1.223
Qüestions processals i litigis per impostos pendents		676	714	803
Compromisos i garanties concedits		220	355	357
Resta de provisions		497	480	510
Passius per impostos		1.296	1.351	1.416
Passius per impostos corrents		238	236	194
Passius per impostos diferits	25	1.058	1.115	1.222
Altres passius	20	2.162	2.639	2.335
Passius inclosos en grups alienables d'elements que s'han classificat com a mantinguts per a la venda		71	82	82
TOTAL PASSIU		366.263	362.182	358.270
Promemòria				
Passius subordinats				
Passius financers a cost amortitzat	22	5.461	5.456	5.054

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

BALANÇOS CONSOLIDATS
PATRIMONI NET

(Milions d'euros)

	NOTA	31-12-2019	31-12-2018 (*)	31-12-2017 (*)
FONS PROPIS	24	26.247	25.384	24.722
Capital		5.981	5.981	5.981
Prima d'emissió		12.033	12.033	12.033
Altres elements de patrimoni net		24	19	10
Guany acumulats		7.795	7.300	6.038
Altres reserves		(1.281)	(1.505)	(594)
(-) Accions pròpies		(10)	(10)	(12)
Resultat de l'exercici atribuït als propietaris de la dominant		1.705	1.985	1.684
(-) Dividends a compte	6		(419)	(418)
UN ALTRE RESULTAT GLOBAL ACUMULAT	24	(1.125)	(1.049)	(290)
Elements que no es reclassificaran en resultats		(1.568)	(1.336)	(402)
Guany o (-) pèrdues actuàries en plans de pensions de prestacions definides		(474)	(396)	(402)
Participació en altres ingressos i despeses reconeguts d'inversions en negocis conjunts i associades		(83)	(75)	
Canvis en el valor raonable d'instruments de patrimoni mesurats a valor raonable amb canvis en un altre resultat global		(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				
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		443	287	112
Conversió en divises		4	2	74
Derivats de cobertura. Reserves de cobertura de fluxos d'efectiu [part eficaç]		(34)	22	16
Canvis en el valor raonable dels valors representatius de deute mesurats a valor raonable amb canvis en un altre resultat global		486	317	
Participació en altres ingressos i despeses reconeguts d'inversions en negocis conjunts i associades		(13)	(54)	(29)
Actius financers disponibles per a la venda				51
Instruments de deute				475
Instruments de patrimoni				(424)
INTERESSOS MINORITARIS (participacions no dominants)	24	29	29	434
Un altre resultat global acumulat				(17)
Altres partides		29	29	451
TOTAL PATRIMONI NET		25.151	24.364	24.866
TOTAL PASSIU I PATRIMONI NET		391.414	386.546	383.136

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

COMPTES DE PÈRDUES I GUANYS CONSOLIDATS

(Milions d'euros)

	NOTA	31-12-2019	31-12-2018 (*)	31-12-2017 (*)
Ingressos per interessos	28	7.055	6.946	6.971
Actius financers a valor raonable amb canvis en un altre resultat global (1)		1.966	1.856	2.082
Actius financers a cost amortitzat (2)		4.972	4.902	4.752
Resta d'ingressos per interessos		117	188	137
Despeses per interessos	29	(2.104)	(2.039)	(2.225)
MARGE D'INTERESSOS		4.951	4.907	4.746
Ingressos per dividendes	30	163	146	127
Resultats d'entitats valorades pel mètode de la participació	16	425	826	526
Ingressos per comissions	31	2.940	2.898	2.760
Despeses per comissions	31	(342)	(315)	(261)
Guany o pèrdues en donar de baixa en comptes actius i passius financers no valorats a valor raonable amb canvis en resultats, nets	32	240	126	169
Actius financers a cost amortitzat		2	(25)	
Resta d'actius i passius financers		238	151	
Guany o pèrdues per actius i passius financers mantinguts per negociar, nets	32	139	40	47
Altres guanys o pèrdues		139	40	
Guany o pèrdues per actius financers no destinats a negociació valorats obligatòriament a valor raonable amb canvis en resultats, nets	32	(74)	61	
Altres guanys o pèrdues		(74)	61	
Guany o pèrdues resultants de la comptabilitat de cobertures, nets	32	45	39	(9)
Diferències de canvi, netes		(52)	12	76
Altres ingressos d'explotació	33	655	628	698
Altres despeses d'explotació	33	(1.041)	(1.152)	(1.128)
Ingressos d'actius emparats per contractes d'assegurances o reassegurances	33	884	939	823
Despeses de passius emparats per contractes d'assegurances o reassegurances	33	(328)	(388)	(352)
MARGE BRUT		8.605	8.767	8.222
Despeses d'administració		(5.204)	(4.254)	(4.150)
Despeses de personal	34	(3.956)	(2.958)	(2.981)
Altres despeses d'administració	35	(1.248)	(1.296)	(1.169)
Amortització	18 i 19	(546)	(404)	(427)
Provisions o reversió de provisions	23	(186)	(441)	(762)
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	(425)	(126)	(949)
Actius financers a valor raonable amb canvis en un altre resultat global			(2)	
Actius financers a cost amortitzat		(425)	(124)	
Actius financers disponibles per a la venda				(144)
Préstecs i partides a cobrar				(805)
Deteriorament del valor o reversió del deteriorament del valor d'inversions en negocis conjunts o associades	1.8 i 16		(61)	5
Deteriorament del valor o reversió del deteriorament del valor d'actius no financers	37	(106)	(49)	(170)
Actius tangibles		(80)	(17)	(53)
Actius intangibles		(25)	(25)	(70)
Altres		(1)	(7)	(47)
Guany o pèrdues en donar de baixa en comptes actius no financers, nets	16 i 38	55	(476)	(115)
Fons de comerç negatiu reconegut en resultats	7			442
Guany o pèrdues procedents d'actius no corrents i grups alienables d'elements classificats com a mantinguts per a la venda no admissibles com a activitats interrompudes (net)	39	(116)	(149)	2
GUANYS O PÈRDUES ABANS D'IMPOSTOS PROCEDENTS DE LES ACTIVITATS CONTINUADES		2.077	2.807	2.098
Despeses o ingressos per impostos sobre els resultats de les activitats continuades	25	(369)	(712)	(378)
GUANYS O PÈRDUES DESPRÉS D'IMPOSTOS PROCEDENTS DE LES ACTIVITATS CONTINUADES		1.708	2.095	1.720
Guany o pèrdues després d'impostos procedents d'activitats interrompudes	1		(55)	(2)
RESULTAT DE L'EXERCICI		1.708	2.040	1.719
Atribuïble a interessos minoritaris (participacions no dominants)		3	55	35
Atribuïble als propietaris de la dominant		1.705	1.985	1.684

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

(1) També inclou el 2019 i 2018 els interessos dels actius financers disponibles per a la venda (NIC 39) vinculats al negoci assegurador i el 2017 els interessos dels actius financers disponibles per a la venda (NIC 39).

(2) També inclou el 2019 i 2018 els interessos dels préstecs i partides a cobrar (NIC 39) del negoci assegurador i el 2017 els interessos dels préstecs i partides a cobrar (NIC 39).

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

(Milions d'euros)

	2019	2018 (*)	2017 (*)
RESULTAT DE L'EXERCICI	1.708	2.040	1.719
UN ALTRE RESULTAT GLOBAL	(76)	(715)	(118)
Elements que no es reclassificaran en resultats	(232)	(517)	(4)
Guanys o pèrdues actuàries en plans de pensions de prestacions definides	(124)	(43)	(6)
Participació en altres ingressos i despeses reconeguts de les inversions en negocis conjunts i associades	(8)	(64)	
Canvis del valor raonable dels instruments de patrimoni valorats a valor raonable amb canvis en un altre resultat global	(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			
Canvis en el valor raonable d'instruments de patrimoni mesurats a valor raonable amb canvis en patrimoni [instrument cobert]	(58)		
Canvis en el valor raonable d'instruments de patrimoni mesurats a valor raonable amb canvis en patrimoni [instrument cobertura]	58		
Impost sobre els guanys relatiu a elements que no es reclassificaran	45	45	2
Elements que es poden reclassificar en resultats	156	(198)	(114)
Conversió de divises	2	(87)	86
Guanys/(pèrdues) per canvi de divises comptabilitzats en el patrimoni net	2	(229)	86
Transferit a resultats		142	
Cobertures de fluxos d'efectiu (part eficaç)	(54)	15	1
Guanys/(pèrdues) de valor comptabilitzats en el patrimoni net	9	(60)	41
Transferit a resultats	(63)	75	(40)
Instruments de deute a valor raonable amb canvis en un altre resultat global	325	(114)	
Guanys/(pèrdues) de valor comptabilitzats en el patrimoni net	523	7	
Transferit a resultats	(198)	(121)	
Actius financers disponibles per a la venda			(64)
Guanys/(pèrdues) de valor comptabilitzats en el patrimoni net			(111)
Transferit a resultats			47
Participació en altres ingressos i despeses reconeguts de les inversions en negocis conjunts i associades	41		(154)
Impost sobre els guanys relatiu als elements que es poden reclassificar en resultats	(158)	(12)	17
RESULTAT GLOBAL TOTAL DE L'EXERCICI	1.632	1.325	1.601
Atribuïble a interessos minoritaris (participacions no dominants)	3	76	61
Atribuïble als propietaris de la dominant	1.629	1.249	1.540

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

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

ESTATS TOTS DE CANVIS EN EL PATRIMONI NET CONSOLIDATS

(Milions d'euros)

	PATRIMONI NET ATRIBUÏT A L'ENTITAT DOMINANT										INTERESSOS MINORITARIS		TOTAL	
	FONS PROPIS										UN ALTRE RESULTAT GLOBAL ACUMULAT	UN ALTRE RESULTAT GLOBAL ACUMULAT		ALTRES PARTIDES
	NOTA	CAPITAL	PRIMA D'EMISSION	ALTRES ELEMENTS DEL PATRIMONI NET	GUANYS ACUMULATS	ALTRES RESERVES	MENYS: ACCIONS PRÒPIES	RESULTAT ATRIBUÏBLE ALS PROPIETARIS DE LA ENTITAT DOMINANT	MENYS: DIVIDENDS A COMPTE	UN ALTRE RESULTAT GLOBAL ACUMULAT				
SALDO D'OBERTURA A 31-12-2016		5.981	12.033	7	5.239	(717)	(14)	1.047	(177)	127		29	23.555	
Efectes dels canvis en les polítiques comptables					220	233				(208)			245	
Compromisos per pensions	1				220	233				(208)			245	
SALDO A 31-12-2016		5.981	12.033	7	5.459	(484)	(14)	1.047	(177)	(81)		29	23.800	
RESULTAT GLOBAL TOTAL DE L'EXERCICI								1.684		(144)	26	35	1.601	
ALTRES VARIACIONS DEL PATRIMONI NET				3	579	(110)	2	(1.047)	(241)	(65)	(43)	387	(535)	
Dividends (o remuneracions als socis)					(359)				(418)			(1)	(778)	
Compra d'accions pròpies	24												(0)	
Venda o cancel·lació d'accions pròpies	24						2						3	
Transferències entre components del patrimoni net					935			(1.047)	177	(65)	(43)	42		
Altres augments/disminucions del patrimoni net				3	3	(110)						346	240	
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	1					(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	(419)	(313)	(21)	460	24.309	
RESULTAT GLOBAL TOTAL DE L'EXERCICI								1985		(736)	21	55	1.325	
ALTRES VARIACIONS DEL PATRIMONI NET				9	1.262	(373)	2	(1.684)				(486)	(1.270)	
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)	419			(450)		
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	

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

ESTATS TOTAIS DE CANVIS EN EL PATRIMONI NET CONSOLIDATS

(Milions d'euros)

	PATRIMONI NET ATRIBUÏT A L'ENTITAT DOMINANT										INTERESSOS MINORITARIS			TOTAL
	FONS PROPIS										UN ALTRE RESULTAT GLOBAL ACUMULAT	UN ALTRE RESULTAT GLOBAL ACUMULAT	ALTRES PARTIDES	
	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					
SALDO A 31-12-2018		5.981	12.033	19	7.300	(1.505)	(10)	1.985	(419)	(1.049)		29	24.364	
SALDO D'OBERTURA A 01-01-2019		5.981	12.033	19	7.300	(1.505)	(10)	1.985	(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	2019	2018 (**)	2017 (**)
A) FLUXOS D'EFECTIU DE LES ACTIVITATS D'EXPLOTACIÓ		(6.453)	(4.878)	6.554
Resultat de l'exercici (*)		1.708	2.040	1.719
Ajustos per obtenir els fluxos d'efectiu de les activitats d'explotació		4.495	3.518	4.501
Amortització		546	404	427
Altres ajustos		3.949	3.114	4.074
Augment/(Disminució) net dels actius d'explotació		(8.780)	(9.438)	3.312
Actius financers mantinguts per negociar		(1.743)	(169)	3.290
Actius financers no destinats a negociació valorats obligatòriament a valor raonable amb canvis en resultats		277	118	0
Actius financers designats a valor raonable amb canvis en resultats		(1)	0	(2.099)
Actius financers a valor raonable amb canvis en un altre resultat global		4.016	(1.056)	0
Actius financers disponibles per a la venda			0	(713)
Actius financers a cost amortitzat		(5.879)	(9.258)	0
Préstecs i partides a cobrar			0	439
Altres actius d'explotació		(5.450)	927	2.395
Augment/(Disminució) net dels passius d'explotació		(3.787)	(494)	(3.132)
Passius financers mantinguts per negociar		1.333	410	(1.884)
Passius financers designats a valor raonable amb canvis en resultats		1	0	2.264
Passius financers a cost amortitzat		(4.687)	1996	(511)
Altres passius d'explotació		(434)	(2.900)	(3.001)
Cobraments/(Pagaments) per impost sobre els guanys		(89)	(504)	154
B) FLUXOS D'EFECTIU DE LES ACTIVITATS D'INVERSIÓ		(117)	5.301	(1.378)
Pagaments:		(822)	(1.219)	(4.056)
Actius tangibles		(525)	(512)	(358)
Actius intangibles		(232)	(224)	(227)
Inversions en negocis conjunts i associades		(5)	(64)	(32)
Entitats dependents i altres unitats de negoci		0	(354)	(645)
Actius no corrents i passius que s'han classificat com a mantinguts per a la venda		(60)	(65)	(31)
Inversions mantingudes fins al venciment			0	(2.763)
Cobraments:		705	6.520	2.678
Actius tangibles		340	798	153
Actius intangibles		8	5	0
Inversions en negocis conjunts i associades		9	1.302	2
Actius no corrents i passius que s'han classificat com a mantinguts per a la venda		348	4.415	1.173
Altres cobraments relacionats amb activitats d'inversió		0	0	1.350
C) FLUXOS D'EFECTIU DE LES ACTIVITATS DE FINANÇAMENT		2.521	(1.416)	1.721
Pagaments:		(2.869)	(8.006)	(6.157)
Dividends	6	(602)	(902)	(777)
Passius subordinats		0	(2.072)	(1.302)
Adquisició d'instruments de patrimoni propi		(8)	(2)	0
Altres pagaments relacionats amb activitats de finançament		(2.259)	(5.030)	(4.078)
Cobraments:		5.390	6.590	7.878
Passius subordinats	22	0	2.250	2.150
Alienació d'instruments de patrimoni propi		8	4	2
Altres cobraments relacionats amb activitats de finançament		5.382	4.336	5.726
D) EFECTE DE LES VARIACIONS DELS TIPUS DE CANVI		1	(4)	(2)
E) AUGMENT/(DISMINUCIÓ) NET DE L'EFECTIU I EQUIVALENTS (A+B+C+D)		(4.048)	(997)	6.895
F) EFECTIU I EQUIVALENTS A L'INICI DE L'EXERCICI		19.158	20.155	13.260
G) EFECTIU I EQUIVALENTS AL FINAL DE L'EXERCICI (E+F)		15.110	19.158	20.155
Efectiu		2.700	2.468	2.177
Saldo equivalents a l'efectiu en bancs centrals		11.836	15.783	17.092
Altres actius financers		574	907	886
TOTAL EFECTIU I EQUIVALENTS AL FINAL DE L'EXERCICI		15.110	19.158	20.155
(*) De què: interessos percebuts		7.080	7.057	7.425
De què: interessos pagats		1.951	2.100	2.404
De què: dividendes percebuts		578	456	535

(***) Es presenta exclusivament a efectes comparatius.

NOTES DE LA MEMÒRIA CONSOLIDADA DEL GRUP CAIXABANK A 31 DE DESEMBRE DE 2019
Índex de notes explicatives
Pàgina

1. Naturalesa de l'Entitat, bases de presentació i altra informació	14
2. Principis, polítiques comptables i criteris de valoració aplicats	25
3. Gestió del risc	56
4. Gestió de la solvència	126
5. Distribució de resultats	129
6. Retribució a l'accionista i beneficis per acció	130
7. Combinacions de negocis, adquisició i venda de participacions en el capital d'entitats dependents	131
8. Informació per segments de negoci	132
9. Retribucions del «personal clau de la direcció»	135
10. Efectiu, saldos en efectiu en bancs centrals i altres dipòsits a la vista	142
11. Actius i passius financers mantinguts per negociar	143
12. Actius financers no destinats a negociació valorats obligatòriament a valor raonable amb canvis en resultats	145
13. Actius financers a valor raonable amb canvis en un altre resultat global	146
14. Actius financers a cost amortitzat	150
15. Derivats – Comptabilitat de cobertures (actiu i passiu)	154
16. Inversions en negocis conjunts i associades	159
17. Actius i passius del negoci assegurador	165
18. Actius tangibles	170
19. Actius intangibles	172
20. Altres actius i passius	175
21. Actius no corrents i grups alienables d'elements que s'han classificat com a mantinguts per a la venda	176
22. Passius financers	177
23. Provisions	182
24. Patrimoni net	191
25. Situació fiscal	195
26. Garanties i compromisos contingents concedits	199
27. Altra informació significativa	201
28. Ingressos per interessos	206
29. Despeses per interessos	207
30. Ingressos per dividends	208
31. Comissions	209
32. Guanys o pèrdues per actius i passius financers	210
33. Altres Ingressos i altres despeses d'explotació i ingressos i despeses d'actius i passius afectes al negoci assegurador o reassegurances	211

34. Despeses de personal	212
35. Altres despeses d'administració	214
36. Deteriorament del valor o reversió del deteriorament d'actius financers no valorats a valor raonable amb canvi en resultats..	216
37. Deteriorament del valor o reversió del deteriorament del valor d'actius no financers	217
38. Guanys o pèrdues en donar de baixa en comptes actius no financers.....	218
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	219
40. Informació sobre el valor raonable.....	220
41. Transaccions amb parts vinculades	230
42. Altres requeriments d'informació.....	236
43. Estats de fluxos d'efectiu	238
Annex 1 – Participacions de CaixaBank en societats dependents del Grup CaixaBank	239
Annex 2 – Participacions de CaixaBank en acords i negocis conjunts del Grup CaixaBank	241
Annex 3 – Participacions en societats associades de CaixaBank	242
Annex 4 – Altres desglossaments fiscals.....	244
Annex 5 – Notificacions sobre adquisició i venda de participacions en el capital en l'exercici 2019.....	245
Annex 6 – Informe bancari anual.....	246
Annex 7 – Conciliació d'impactes de 1a aplicació de la NIIF 9	249

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

CAIXABANK, SA I SOCIETATS QUE COMPONEN EL GRUP CAIXABANK

Memòria corresponent a l'exercici anual 2019

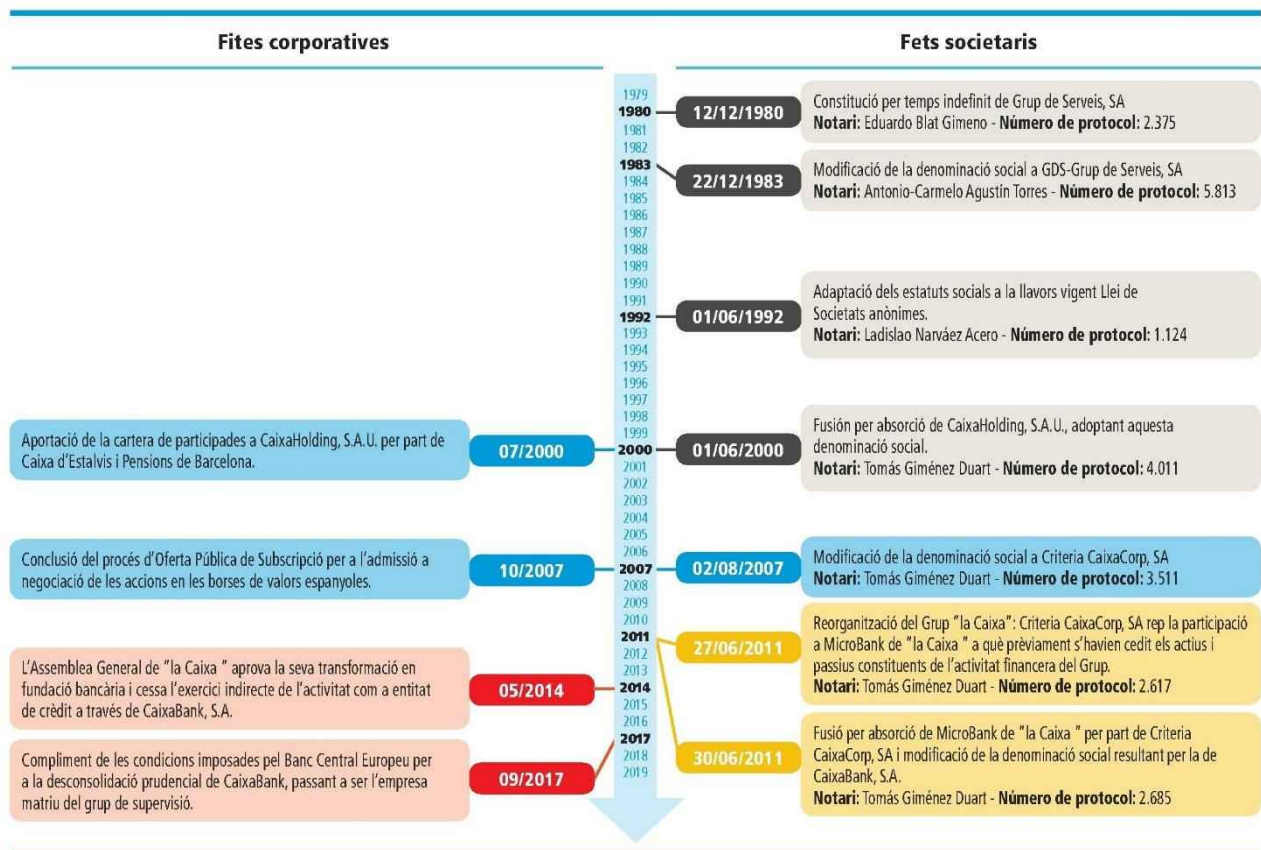
D'acord amb la normativa vigent sobre el contingut dels comptes anuals consolidats, aquesta Memòria completa, amplia i comenta el balanç, el compte de pèrdues i guanys, l'estat de canvis en el patrimoni net i l'estat de fluxos d'efectiu, i forma amb aquests una unitat, amb l'objectiu de mostrar la imatge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

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

1.1. Naturalesa de l'entitat

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

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



L'objecte social de CaixaBank consisteix principalment en:

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

CaixaBank 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.

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

1.2. Bases de presentació

Els comptes anuals 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 2019, 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 reclassejaments 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 en relació amb el període comptable anual.

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

En data 1 de gener de 2019, el Grup ha adoptat la normativa comptable següent:

NORMES I INTERPRETACIONS QUE HAN ENTRAT EN VIGOR EL 2019

NORMES I INTERPRETACIONS	TÍTOL
NIIF 16	Arrendaments
Modificació de la NIIF 9	Característiques de Cancel·lació Anticipada amb Compensació Negativa
Interpretació CINIIF23*	Incertesa respecte a tractaments fiscals
Modificació de la NIC 28*	Participacions de Llarg Termini en Associades i Negocis Conjunts
Modificació de la NIC 19*	Modificació, Reducció o Liquidació del Pla
Cicle anual de millores	Projecte anual de millores de les NIIFs 2015-2017

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

■ **NIIF 16 «Arrendaments»**

Aquesta norma estableix els principis aplicables al reconeixement, la valoració i la presentació dels arrendaments, així com a la informació que cal revelar sobre aquesta qüestió. La seva data de primera aplicació és l'1 de gener de 2019, moment en què ha substituït la NIC 17 «Arrendaments» i la CINIIF 4 «Determinació de si un acord conté un arrendament», que van ser aplicables fins al 31 de desembre de 2018. Hi ha diferències rellevants respecte a aquestes normes, fonamentalment en el tractament comptable per a l'arrendatari, ja que la comptabilització d'aquests contractes per l'arrendador es manté sense canvis rellevants.

L'impacte de l'adopció d'aquesta norma en el Grup queda descrit a la Nota 1.4 "Comparació de la informació" s'ha tingut en compte el que estableixen les disposicions transitòries d'aplicació de la mateixa norma.

■ **Modificació de la NIIF 9 «Característiques de Cancel·lació Anticipada amb Compensació Negativa»:**

L'IASB va modificar la NIIF 9 de tal manera que els actius financers que incorporen clàusules d'amortització o cancel·lació anticipades que puguin donar lloc a una compensació negativa raonable per la finalització anticipada del contracte són elegibles per ser mesurats a cost amortitzat o a valor raonable amb canvis en un altre resultat integral.

■ **Projecte anual de millores de les NIIFs 2015-2017:**

Com a part d'aquest projecte l'IASB ha introduït una modificació en la NIC 12 que afecta els impactes fiscals de la distribució dels beneficis generats. En aquest sentit, des del 1 de gener de 2019, els impactes fiscals de la distribució de beneficis generats es registren en la línia «Despeses o ingressos per impostos sobre els guanys de les activitats continuades» del compte de pèrdues i guanys de l'exercici, quan abans es registraven en «Patrimoni net». Això afecta bàsicament a la distribució de cupons discrecionals de les emissions realitzades. Aquest canvi no ha tingut impacte patrimonial ni impacte significatiu en la presentació dels estats financers comparatius, de manera que no ha calgut la reexpressió dels mateixos.

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:
APROVADES PER SER APLICADES A LA UE*		
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	1 de gener de 2020
Modificació de la NIC 1 i NIC 8**	Definició de material	1 de gener de 2020
NO APROVADES PER SER APLICADES		
NIIF 17	Contractes d'assegurança	1 de gener de 2021

(*) El Grup ha decidit no exercir l'opció d'aplicació anticipada d'aquestes normes, en cas que sigui possible, llevat de la modificació de la NIC 39, NIIF 9 i NIIF 7.

(**) No s'esperen impactes rellevants per al Grup derivats d'aquestes.

■ **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 ha decidit aplicar de forma anticipada les modificacions d'aquesta primera fase, per bé que com que la major part de les seves relacions de cobertura es basen en l'índex EURIBOR i aquest no ha estat objecte de substitució, sinó que a 31 de desembre de 2019 únicament ha vist canviada la seva metodologia de càlcul, els Administradors consideren que no existeix incertesa en la data de preparació d'aquests comptes anuals consolidats respecte a la seva desaparició, per la qual cosa no són aplicables els detalls d'informació previstos en les modificacions.

■ NIIF 17 «Contractes d'assegurança»

Aquesta norma estableix els requeriments que una entitat ha d'aplicar en la comptabilització dels contractes d'assegurança que emet i contractes de reassegurança formalitzats. La seva data efectiva actualment aprovada és l'1 de gener de 2021 i reemplaçarà la NIIF 4 «Contractes d'Assegurança», norma de caràcter temporal que permet continuar utilitzant les pràctiques comptables locals i que ha donat lloc al fet que els contractes d'assegurança siguin comptabilitzats de forma diferent entre jurisdiccions.

A través de la publicació de l'*Exposure Draft* ED/2019/4 de Modificacions a la NIIF 17 el maig de 2019, l'organisme emissor de les NIIF ha proposat, entre altres canvis en la norma, l'ajornament d'un any en la seva primera aplicació i ha establert com a data efectiva l'1 de gener de 2022 (amb informació comparativa mínima d'un any). Derivat del procés de consulta de l'ED, aquesta decisió, entre altres aspectes, se sotmetrà a revisió en el procés de deliberació de l'IASB, sobre el qual es preveu tenir visibilitat cap a finals del primer trimestre de 2020 i que es materialitzarà amb la publicació de l'ED definitiu cap a mitjan 2020.

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.

La implementació de la NIIF 17 suposarà fer una comptabilització consistent per a tots els contractes d'assegurança basada en un model de valoració que utilitzarà hipòtesis de càlcul actualitzades en cada data de tancament (com el tipus de descompte, taules de mortalitat i supervivència, i respecte a altres variables).

Els efectes dels canvis en les hipòtesis anteriors podran quedar reconeguts tant en el compte de resultats com en el patrimoni, en funció de la seva naturalesa i si aquests canvis estan associats a la prestació d'un servei que ja s'ha produït o no, o suposar una reclassificació entre els components del passiu d'assegurances registrats. Pel que fa en particular als ingressos o les despeses financeres de l'activitat asseguradora conseqüència de canvis en el tipus de descompte, les entitats podran optar per registrar-los íntegrament en el compte de resultats o bé en patrimoni.

Per a tots aquells contractes que no siguin onerosos, les entitats reconeixeran el seu marge de benefici en el compte de resultats (denominat «marge contractual del servei») durant el període en què es presten els serveis en el contracte.

El Grup va iniciar a finals de 2017 un projecte intern per a l'adaptació al nou marc normatiu dels contractes d'assegurança NIIF 17. L'objectiu principal és la realització dels treballs d'implementació necessaris per adoptar la NIIF 17 en el negoci d'assegurances afectat, de manera que se'n garanteixi el compliment en la data de primera aplicació, i avaluar els potencials impactes quantitatius i qualitius (en negoci, infraestructura, etc.) amb l'anticipació suficient a l'efecte de millorar-ne la gestió.

La primera fase del projecte, realitzada durant el primer semestre de 2018, va tenir com a objectiu:

- Elaborar una definició d'enfocament que permeti identificar els aspectes clau de la nova norma comptable, un diagnòstic de diferents aspectes que cal analitzar i un pla d'acció a l'efecte de garantir la implantació de la NIIF 17,
- Garantir la identificació i planificació de totes les necessitats quantitatives i qualitatives i de la planificació d'aquestes per tal d'aconseguir una implementació en la data d'aplicació,
- Garantir la capacitat de fer un càlcul d'impacte previ a la data de primera aplicació.

Durant el segon semestre de 2018 es va iniciar la segona fase del projecte bàsicament enfocada en l'elaboració d'un pla d'implantació detallat (en el qual s'engloben productes, sistemes, processos, organització, etc.), la definició de responsables i determinació de terminis. Durant el 2019, s'han fet avenços importants en l'execució del pla d'implantació en àmbits com l'anàlisi metodològica de la norma i el modelatge dels principals productes d'assegurança, el desenvolupament dels sistemes –incloent-hi tant la integració de la solució tecnològica en què es faran els nous càlculs requerits per NIIF 17 com les adaptacions necessàries en els sistemes actuals– i aspectes relacionats amb l'organització i govern del projecte, com ara la formació interna amb relació a la norma.

El projecte l'integren diferents equips (comptabilitat, actuarial, control de riscos i solvència, sistemes, intervenció, polítiques comptables, etc.), que són els encarregats de la gestió del dia a dia d'aquest i de l'execució de les tasques necessàries. A més, com a part de la definició del model de govern del projecte, s'ha creat un Comitè de Seguiment, format pels responsables de les àrees esmentades, que controla i supervisa l'evolució del projecte i té delegada capacitat de decisió.

El Comitè de Direcció del Projecte, liderat per VidaCaixa en coordinació amb la Direcció Executiva d'Intervenció, Control de Gestió i Capital de CaixaBank, és el màxim òrgan de decisió i supervisió del projecte. S'encarrega de la presa de decisions estratègiques de més alt nivell, si escau, i és l'enllaç amb els Comitès de Direcció de VidaCaixa i CaixaBank.

1.3. Responsabilitat de la informació i estimacions efectuades

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

En l'elaboració dels comptes anuals 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:

- El criteri d'imputació temporal en el compte de resultats dels ingressos obtinguts per activitats accessòries prestades (Nota 2.10).
- La valoració dels fons de comerç i dels actius intangibles (Notes 2.15 i 19).
- El termini dels contractes d'arrendament i el tipus de descompte utilitzat en la valoració del passiu per arrendament (Nota 2.18).
- El valor raonable dels actius, passius i passius contingents en el context de l'assignació del preu pagat en les combinacions de negoci.
- Les pèrdues per deteriorament d'actius financers, i del valor raonable de les garanties associades a aquests, en funció de la seva classificació comptable, fet que suposa fer judicis rellevants amb relació a: i) la consideració d'«increment significatiu en el risc de crèdit» (SICR, per les sigles en anglès), ii) la definició de *default* i iii) la incorporació d'informació *forward-looking* (Nota 2.7 i 3.3.2.3).
- La valoració de les participacions en negocis conjunts i associades (Nota 16).
- La determinació dels resultats de les participacions en societats associades (Nota 16).
- Les hipòtesis actuàries 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 actuàries 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, per bé que és possible que esdeveniments futurs obliguin a modificar-les en propers exercicis, la qual cosa, de conformitat amb la normativa aplicable, es faria de forma prospectiva, reconeixent els efectes del canvi d'estimació en el compte de pèrdues i guanys corresponent.

**1.4. Comparació de la informació
 variacions del perímetre de consolidació**

Les xifres corresponents a l'exercici anual de 2018 i 2017, incloses en els comptes anuals adjunts de l'exercici 2019, 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 2018 i 2017 es disposa de la informació completa.

NIIF 16 – Arrendaments

Tal com s'indica en aquesta mateixa nota, a l'apartat «Bases de presentació», el Grup ha aplicat la NIIF 16 a partir de l'1 de gener de 2019. En aquest sentit, s'ha optat per no avaluar novament si un contracte és un arrendament o conté un component d'arrendament d'acord amb els criteris de la norma i aplicar-la exclusivament als contractes que havien estat identificats com a arrendaments d'acord amb la normativa anterior.

Per a aquells arrendaments en què el Grup intervé com a arrendatari, prèviament classificats com a arrendaments operatius, el Grup ha decidit aplicar els nous criteris d'arrendaments de forma retroactiva, utilitzant l'enfocament retrospectiu modificat, que permet estimar el valor del dret d'ús per referència al passiu financer en les operacions. No es genera cap ajust a les reserves a 1 de gener de 2019. A més, s'ha decidit excloure de l'abast, d'acord amb les simplificacions previstes en el nou marc normatiu d'informació financera, els contractes d'arrendament 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 ha requerit estimar un actiu per dret d'ús i un passiu per arrendament a 1 de gener de 2019 són els arrendaments de béns immobles (destinats a oficines) que estan afectes a la seva activitat d'explotació.

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

Els desglossaments a 31 de desembre de 2018 i 2017 de les partides de balanç referides a contractes d'arrendament en aquesta memòria no s'han reexpressat, motiu pel qual no és comparable amb la informació referida a 31 de desembre de 2019.

La conciliació entre els compromisos d'arrendament operatiu a 31 de desembre de 2018 i els passius per arrendament reconeguts l'1 de gener de 2019 en aplicació de la NIIF 16 és la següent:

COMPROMISOS PER ARRENDAMENT OPERATIU

(Milions d'euros)

COMPROMISOS PER ARRENDAMENT OPERATIU A 31 DE DESEMBRE DE 2018	1.890
Diferent tractament del termini de l'arrendament	(308)
Separació de components no arrendament	(66)
Altres ajustos (inclou el descompte financer pels pagaments futurs)	(108)
PASSIU PER ARRENDAMENT A 1 DE GENER DE 2019	1.409

Tipus de descompte aplicat (segons el termini)*

Espanya	[0,10% - 1,66%]
Portugal	[0,20% - 0,90%]

(*) 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'aquests.

Modificació de tractament comptable vinculat a compromisos de prestació definida

Tot seguit es presenta la reexpressió de saldos formulats en els comptes anuals dels exercicis acabats el 31 de desembre de 2016, 2017 i 2018 com a conseqüència de les modificacions que es detallen a continuació:

REEXPRESSIÓ DE SALDOS DE BALANÇ – 31-12-2016

(Milions d'euros)

	BALANÇ A 31-12-2016	MODIFICACIÓ TRACTAMENT DELS ACTIUS MANTINGUTS PEL FP EMPLEATS	MODIFICACIÓ DEL REGISTRE DE PÈRDUES I GUANYES ACTUARIALS	BALANÇ A 31-12-2016 REEXPRESSAT
Actius per impostos	10.521	(40)		10.481
Actius per impostos diferits	9.643	(40)		9.603
TOTAL ACTIU	347.927	(40)		347.887
Passius emparats per contractes d'assegurances	45.804	1.142		46.946
Provisions	4.730	(1.492)		3.238
Pensions i altres obligacions de prestacions definides postocupació	2.029	(1.492)		537
Passius per impostos	1.186	65		1.251
Passius per impostos diferits	1.186	65		1.251
TOTAL PASSIU	324.372	(285)	0	324.087
Fons propis	23.400	-	453	23.853
Guanyes acumulats	5.239		220	5.459
Altres reserves	(717)		233	(484)
Un altre resultat global acumulat	127	245	(453)	(81)
Elements que es poden reclassificar en resultats	127	245	(453)	(81)
TOTAL PATRIMONI NET	23.555	245	0	23.800

REEXPRESSIÓ DE SALDOS DE BALANÇ – 31-12-2017

(Milions d'euros)

	BALANÇ A 31-12-2017	MODIFICACIÓ TRACTAMENT DELS ACTIUS MANTINGUTS PEL FP EMPLEATS	MODIFICACIÓ DEL REGISTRE DE PÈRDUES I GUANYES ACTUARIALS	BALANÇ A 1a APLICACIÓ 31-12-2017 REEXPRESSAT	NIIF 9 (ANNEX 7)	BALANÇ A 01-01-2018
Actius per impostos	11.055	(50)		11.005	243	11.248
Actius per impostos diferits	10.255	(50)		10.205	243	10.448
TOTAL ACTIU	383.186	(50)		383.136	(548)	382.588
Passius afectes al negoci assegurador	49.750	1.248		50.998	8.241	59.239
Provisions	5.001	(1.510)		3.491	8	3.499
Pensions i altres obligacions de prestacions definides postocupació	2.108	(1.510)		598		598
Passius per impostos	1.388	29		1.417		1.417
Passius per impostos diferits	1.194	29		1.223		1.223
TOTAL PASSIU	358.503	(233)	0	358.270	8	358.278
Fons propis	24.204	-	518	24.722	(539)	24.183
Guanyes acumulats	5.554		484	6.038		6.038
Altres reserves	(628)		34	(594)	(539)	(1.133)
Un altre resultat global acumulat	45	183	(518)	(290)	(23)	(313)
Elements que no es reclassificaran en resultats		116	(518)	(402)	(447)	(849)
Elements que es poden reclassificar en resultats	45	67		112	424	536
TOTAL PATRIMONI NET	24.683	183	0	24.866	(556)	24.310

REEXPRESSIÓ DE SALDOS DE BALANÇ – 31-12-2018

(Milions d'euros)

	BALANÇ A 31-12-2018	MODIFICACIÓ TRACTAMENT DELS ACTIUS MANTINGUTS PEL FP EMPLÈATS	MODIFICACIÓ DEL REGISTRE DE PÈRDUES I GUANYES ACTUARIALS	BALANÇ A 31-12-2018 REEXPRESSAT
Actius per impostos	11.340	(76)		11.264
Actius per impostos diferits	10.117	(76)		10.041
TOTAL ACTIU	386.622	(76)		386.546
Passius afectes al negoci assegurador	60.452	1.067		61.519
Provisions	4.610	(1.531)		3.079
Pensions i altres obligacions de prestacions definides postocupació	1.989	(1.531)		458
Passius per impostos	1.269	82		1.351
Passius per impostos diferits	1.033	82		1.115
TOTAL PASSIU	362.564	(382)	0	362.182
Fons propis	24.836		548	25.384
Guanyes acumulats	6.786		514	7.300
Altres reserves	(1.539)		34	(1.505)
Un altre resultat global acumulat	(807)	306	(548)	(1.049)
Elements que no es reclassificaran en resultats	(904)	116	(548)	(1.336)
Elements que es poden reclassificar en resultats	97	190		287
TOTAL PATRIMONI NET	24.058	306	0	24.364

Tot seguit es presenten els saldos dels epígrafs de balanç al 31 de desembre de 2019 afectats per la modificació de les polítiques comptables esmentades, en cas que aquestes no s'hagin efectuat:

SALDOS PROFORMA DE BALANÇ – 31-12-2019

(Milions d'euros)

	BALANÇ A 31-12-2019	MODIFICACIÓ TRACTAMENT DELS ACTIUS MANTINGUTS PEL FP EMPLÈATS	MODIFICACIÓ DEL REGISTRE DE PÈRDUES I GUANYES ACTUARIALS	BALANÇ A 31-12-2019 PROFORMA
Actius per impostos	11.113	94		11.207
Actius per impostos diferits	9.836	94		9.930
TOTAL ACTIU	391.414	94		391.508
Passius afectes al negoci assegurador	70.807	(1.196)		69.611
Provisions	3.624	1.617		5.241
Pensions i altres obligacions de prestacions definides postocupació	521	1.617		2.138
Passius per impostos	1.296	(42)		1.254
Passius per impostos diferits	1.058	(42)		1.016
TOTAL PASSIU	366.263	379		366.642
Fons propis	26.247		(718)	25.529
Guanyes acumulats	7.795		(664)	7.131
Altres reserves	(1.281)		(54)	(1.335)
Un altre resultat global acumulat	(1.125)	(285)	718	(692)
Elements que no es reclassificaran en resultats	(1.568)	(190)	718	(1.040)
Elements que es poden reclassificar en resultats	443	(95)		348
TOTAL PATRIMONI NET	25.151	(285)		24.866

a) Tractament dels actius mantinguts pel Fons de Pensions dels empleats

D'acord amb la NIC 19, els actius d'un pla elegibles per ser presentats de forma neta de les obligacions derivades dels compromisos de prestació definida inclouen els actius mantinguts per un fons de beneficis a llarg termini per als empleats.

Els compromisos de prestació definida de CaixaBank estan instrumentalitzats en el Fons de Pensions dels empleats, el qual, segons la NIC 24, és una part vinculada del Grup. Fins a la data, el Grup no feia ús de l'excepció prevista a la NIC 19 per considerar els actius mantinguts per un fons de pensions per als empleats com un actiu del pla elegible. A aquests efectes, els actius del fons poden incloure pòlisses d'assegurança on el fons actui com a prenedor i beneficiari.

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

Aquest canvi de política comptable s'ha fet amb caràcter retroactiu a l'inici del període comparatiu més antic presentat i en termes conceptuals ha suposat el següent:

- Els compromisos de prestació definida amb els empleats continuen valorant-se segons la NIC 19 amb un enfocament continuista pel que fa a l'assumpció de les diferents hipòtesis actuàries i financeres (revisades a cada data de tancament). No obstant això, com a aspecte diferent, aquests es presenten nets del valor dels actius del pla, que en aquest cas reflecteix el valor de les pòlisses subscrietes entre la Comissió de Control i la companyia asseguradora VidaCaixa. A aquest efecte, el valor dels actius del pla es calcula per actualització dels fluxos utilitzant les mateixes hipòtesis que la valoració de les obligacions. Aquesta metodologia de càlcul es manté respecte a la que s'utilitzava a l'efecte del balanç individual de CaixaBank.
- Els canvis derivats de l'evolució en el temps del passiu net per compromisos es continuen registrant en «Un altre resultat global acumulat».
- Les inversions, en deute públic, mantingudes en el balanç de VidaCaixa que tenen com a objectiu cobrir els fluxos derivats de les obligacions de la pòlissa es continuen consolidant com fins ara, amb l'única diferència que es consideren instruments financers afectes a les pòlisses subscrietes per la Comissió de Control, part independent del Grup CaixaBank d'acord amb la NIC 19.
- Com a conseqüència de l'anterior, els comptes anuals consolidats recullen les provisions tècniques matemàtiques de VidaCaixa (estimades utilitzant com a taxa de descompte el tipus d'interès de les inversions afectes), les quals eren anteriorment ajustades en el procés de consolidació, així com les inversions en deute públic indicades en el punt anterior.

Els Administradors de CaixaBank consideren que aquest canvi ofereix informació més representativa pel que fa a la situació financera del Grup i la manera com es troben instrumentalitzades les garanties de prestació definida. En particular, i considerant l'actual context de tipus d'interès, el cost en el patrimoni i la volatilitat que portava l'anterior política comptable aplicada fins ara no era més que el reflex del cost d'oportunitat de no haver cobert aquests compromisos en el moment de l'externalització. És a dir, el desemborsament econòmic més alt que hauria de fer l'asseguradora per garantir el pagament dels compromisos de prestació definida utilitzant la mateixa cartera de deute públic.

b) Reconeixement de les pèrdues i els guanys actuàries

Per tal de millorar la imatge fidel dels estats financers del Grup, durant l'exercici 2019 s'ha modificat el criteri comptable de reconeixement de les pèrdues i els guanys actuàries en considerar que la nova presentació reflecteix de manera més adequada els impactes en el patrimoni net derivats de la valoració dels actius i passius vinculats amb els compromisos per pensions del Grup. En aquest sentit, les pèrdues i els guanys actuàries prèviament reconeguts en cada data de tancament a l'epígraf de «Fons Propis – Guanys Acumulats» passen a presentar-se a l'epígraf d'«Un altre Resultats Global Acumulat – Elements que no es reclassificaran a resultats – Guanys o pèrdues actuàries en plans de pensions de prestacions definides».

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. Els impactes de primera aplicació es detallen a l'Annex 7.

1.5. Estacionalitat de les transaccions

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

1.6. Participacions en el capital d'entitats de crèdit

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. Operacions significatives**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 de 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 amb relació a l'operació anunciada el 28 de juny de 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 comprèn 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 ha venut el 80% a Lone Star, i n'ha retingut 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.

Garanties concedides en l'operació

La venda signada amb Lone Star tenia en compte una clàusula de manifestacions i garanties pel que fa a la propietat dels actius transferits que, en determinades circumstàncies, poden ser objecte de reclamació al Grup fins al juny de 2020.

A 31 de desembre de 2019 i 2018, el Grup no estima un impacte patrimonial significatiu derivat de l'existència d'aquestes clàusules.

1.9. Fets posteriors

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

Emissions de valors representatius de deute

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

2. Principis, polítiques comptables i criteris de valoració aplicats

En l'elaboració dels comptes anuals consolidats del Grup corresponents a l'exercici 2019 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, incloent-hi els potencials, com, per exemple, opcions de compra adquirides sobre instruments de capital de la participada. En determinades situacions, es pot tenir el poder per dirigir les activitats sense disposar de la majoria dels drets de vot.

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

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

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 guany.

2.2. Instruments financers

Classificació dels actius financers

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

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

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.

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.

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

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

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

Classificació dels passius financers

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

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

Reconeixement inicial i valoració

En el moment del seu reconeixement inicial, tots els instruments financers es registren pel seu valor raonable. Per als instruments financers que no es registrin a valor raonable amb canvis en resultats, l'import del valor raonable s'ajusta afegint o deduint els costos de transacció directament atribuïbles a la seva adquisició o emissió. En el cas dels instruments financers a valor raonable amb canvis en resultats, els costos de transacció directament atribuïbles es reconeixen immediatament en 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 assumptió 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 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, minorant-lo per als actius financers, per la qual cosa es periodifiquen durant la durada de l'operació.

Valoració posterior dels actius financers

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

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

Ingressos i despeses dels actius i passius financers

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

Cartera		Reconeixement d'ingressos i despeses
Actius financers	A cost amortitzat	<ul style="list-style-type: none"> Interessos meritats: en el compte de pèrdues i guanys amb el tipus d'interès efectiu de l'operació sobre l'import en llibres brut de l'operació (excepte en el cas d'actius dubtosos, en què s'aplica sobre el valor net comptable). Resta de canvis de valor: ingrès o despesa quan l'instrument financer sigui baixa del balanç, es recllassifiqui o es produeixin pèrdues per deteriorament de valor o guanys per a la seva recuperació posterior.
	A valor raonable amb canvis en resultats	<ul style="list-style-type: none"> Canvis de valor raonable: els canvis de valor raonable es registren directament en el compte de pèrdues i guanys, distingint, per als instruments que no siguin derivats, entre la part atribuïble als rendiments meritats de l'instrument, que es registrarà com a interessos o com a dividendes segons la seva naturalesa, i la resta, que es registrarà com a resultats d'operacions financeres en la partida que correspongui. Interessos meritats: corresponents als instruments de deute, es calculen aplicant el mètode del tipus d'interès efectiu.
	A valor raonable amb canvis en un altre resultat global (*)	<ul style="list-style-type: none"> Interessos o dividendes meritats, en el compte de pèrdues i guanys. Els interessos, igual que els actius a cost amortitzat. Les diferències de canvis en el compte de pèrdues i guanys quan són actius financers monetaris i en un altre resultat global quan es tracti d'actius financers no monetaris. Els instruments de deute, les pèrdues per deteriorament de valor o els guanys per a recuperació posterior en el compte de pèrdues i guanys. La resta de canvis de valor es reconeixen en un altre resultat global.
Passius financers	A cost amortitzat	<ul style="list-style-type: none"> Interessos meritats: en el compte de pèrdues i guanys amb el tipus d'interès efectiu de l'operació sobre l'import en llibres brut de l'operació, excepte en el cas de les emissions Tier1, en què es reconeixen els cupons discrecionals en reserves. Resta de canvis de valor: ingrès o despesa quan l'instrument financer sigui baixa del balanç o es recllassifiqui.
	A valor raonable amb canvis a resultats	<ul style="list-style-type: none"> Canvis de valor raonable: canvis de valor d'un passiu financer designat a valor raonable amb canvis en resultats, en cas que sigui aplicable, de la forma següent: <ol style="list-style-type: none"> l'import del canvi en el valor raonable del passiu financer atribuïble a canvis en el risc de crèdit propi d'aquest passiu es reconeix en un altre resultat global, que es transferiria directament a una partida de reserves si es produís la baixa d'aquest passiu financer, i l'import restant del canvi en el valor raonable del passiu es reconeix en el resultat de l'exercici. Interessos meritats: corresponents als instruments de deute, es calculen aplicant el mètode del tipus d'interès efectiu.

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

Recllassificacions entre carteres d'instruments financers

Únicament si el Grup decidís canviar el seu model de negoci per a la gestió d'actius financers, recllassificaria tots els actius financers afectats segons els requeriments disposats en la NIIF 9. Aquesta recllassificació es faria de forma prospectiva des de la data de la recllassificació. 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 recllassificar 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».

El Grup aplica des de l'1 de gener de 2018 el que estableix la NIIF 9 pel que fa a comptabilitat de cobertures en entendre que aquesta opció s'alinea millor amb l'estratègia de gestió del risc del Grup, ja que hi ha canvis respecte a la NIC 39 en diversos aspectes com les partides cobertes, instruments de cobertura, comptabilització del valor temporal de les opcions i avaluació de l'eficàcia, que permeten ampliar les operacions a les quals s'aplica la comptabilitat de cobertura i facilitar-ne l'aplicació.

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 poden reclassificar-se en resultats – Ineficàcia de la cobertura de cobertures de valor raonable per a instruments de patrimoni mesurats a valor raonable amb canvis en un altre resultat global» del balanç.

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

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

Cobertures de fluxos d'efectiu

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

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

En les cobertures de fluxos d'efectiu, la part eficaç de la variació de valor de l'instrument de cobertura es registra transitòriament a l'epígraf «Un altre resultat global acumulat – Elements que es poden reclassificar en resultats – Derivats de cobertura. Cobertures de fluxos d'efectiu» del patrimoni net fins al moment en què es produeixin les transaccions que han estat motiu de cobertura. A partir d'aquell moment, els imports prèviament registrats en el patrimoni net es porten al compte de pèrdues i guanys de manera simètrica als fluxos d'efectiu coberts. 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 tingui el dret, legalment exigible, de compensar els imports dels instruments esmentats i la intenció de liquidar la quantitat neta, o de fer l'actiu i procedir al pagament del passiu de forma simultània, prenent en consideració el següent:

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

A continuació es presenta el detall de les operacions compensades:

COMPENSACIÓ D'ACTIUS I PASSIUS

(Milions d'euros)

	31-12-2019			31-12-2018			31-12-2017		
	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)
Derivats de negociació*	4.188	4.188	0			0	24	24	0
Préstecs i bestretes*	2.372	2.372	0						
Préstecs i bestretes (Adquisició temporal d'actius)**	990	990	0	1.012	1.012	0	6.729	6.729	0
Préstecs i bestretes (Operativa de <i>Tax Lease</i>)	572	572	0	410	410	0	244	244	0
TOTAL ACTIU	8.122	8.122	0	1.422	1.422	00	6.997	6.997	0
Derivats de negociació*	8.015	8.015	0			0	221	24	197
Passius financers a cost amortitzat (Altres passius financers)*		(1.455)	1.455						
Passius financers a cost amortitzat (<i>Tax Lease</i>)	991	990	1	2.595	1.012	1.583	6.993	6.729	264
Passius financers a cost amortitzat (Cessió temporal d'actius)**	572	572	0	410	410	0	244	244	0
TOTAL PASSIU	9.578	8.122	1.456	3.005	1.422	1.583	7.458	6.997	461

(*) Des del 31 de desembre de 2019 es compleixen els criteris de compensació previstos a IAS 32 per compensar els derivats de negociació mantinguts a través de les cambres LCH i EUREX.

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

2.5. Baixa d'instruments financers

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

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

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

D'acord amb els termes dels contractes de cessió, gairebé la totalitat de la cartera d'inversions creditícies titulitzada 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 com estigui instrumentada l'obligació, ja sigui una fiança (incloent-hi aquelles per a la participació en subhastes i concursos), avals financers i tècnics, promeses d'aval formalitzades irrevocables, contractes d'assegurança o derivats de crèdit.

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

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

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

Les carteres de garanties financeres i contractes de garantia, sigui quin sigui el seu titular, instrumentació o altres circumstàncies, s'analitzen periòdicament per determinar el risc de crèdit al qual estan exposades i, si escau, estimar l'import de les provisions a constituir. En aquest procés s'apliquen criteris similars als 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 financerera, 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, incloent-hi la de caràcter prospectiu.

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

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

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

- A** Pèrdues creditícies: corresponen a la diferència entre tots els fluxos d'efectiu contractuals 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 deurién 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, incloent-hi opcions d'ampliació.

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

En aquells casos en què l'estratègia en vigor 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 produeixen esdeveniments d'incompliment. Es tindrà en compte la distinció següent:
- Pèrdues creditícies esperades en la vida de l'operació: són les pèrdues creditícies esperades resultants dels possibles esdeveniments d'incompliment durant la vida esperada de l'operació.
 - Pèrdues creditícies esperades en dotze mesos: són la part de les pèrdues creditícies esperades durant la vida de l'operació que correspon a les pèrdues creditícies esperades resultants dels esdeveniments d'incompliment que es poden produir en l'operació durant els dotze mesos següents a la data de referència.

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

Deteriorament observat de risc de crèdit des del seu reconeixement inicial				
Categoria de risc de crèdit	Risc normal Stage 1	Risc normal en vigilància especial Stage 2	Risc dubtós Stage 3	Risc fallit
Criteris de classificació i de 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.	Dubtos per raons de morositat: operacions amb imports vençuts d'antiguitat superior a 90 dies . Operacions en què tots els seus titulars són arrossegadors (criteri de risc persona). Dubtos per raons diferents de morositat: <ul style="list-style-type: none"> Operacions que presenten dubtes raonables sobre el seu reemborsament total contractual. Operacions amb saldos reclamats judicialment. Operacions en què s'ha iniciat el procés d'execució de la garantia real. Operacions i garanties dels titulars en concurs de creditors sense petició de liquidació. Operacions refinançades a les quals correspongui la seva classificació en dubtós. Les operacions comprades / originades amb deteriorament creditici. 	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 ambdós supòsits no es consideren fallits si tenen garanties reals eficaces que cobreixin 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 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 indicatiu de dificultats financeres. Es presumeix, llevat que hi hagi una prova en contra, que hi ha una reestructuració o refinançament quan la modificació de les condicions contractuals afecti operacions que han estat vençudes durant més de 30 dies almenys una vegada en els tres mesos anteriors a la seva modificació. No obstant això, no és condició necessària l'existència d'impagaments previs perquè una operació es consideri de refinançament o reestructurada.

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

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

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

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

per estimar-se irrecuperables que superin les cobertures que resultin d'aplicar els percentatges establerts per a risc normal en vigilància especial.

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

- Que s'hagi conclòs, després d'una revisió de la situació patrimonial i financera del titular, que no és previsible que pugui tenir dificultats financeres i que, per tant, resulta altament probable que pugui complir les seves obligacions davant l'entitat dins el termini establert i en la forma pertinent.
- Que hagi transcorregut un termini mínim de dos anys des de la data de formalització de l'operació de reestructuració o refinançament o, si és posterior, des de la data de reclassificació des de la categoria de risc dubtós.
- Que el titular hagi pagat les quotes meritedes 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 en els estats financers com a operacions de refinançament, refinançades o reestructurades.

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

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

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

2.9. Operacions en moneda estrangera

La moneda funcional i la moneda de presentació 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 poden reclassificar-se en resultats – Diferències de canvi» del balanç, mentre que les diferències de canvi produïdes en instruments financers classificats a valor raonable amb canvis en pèrdues i guanys es registren en el compte de pèrdues i guanys, sense diferenciar-les de la resta de variacions del seu valor raonable.

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

2.10. Reconeixement d'ingressos i despeses

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

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

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

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

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

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

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

2.11. Patrimonis gestionats

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

2.12. Beneficis a empleats

Recull totes les formes de contraprestació concedida a canvi dels serveis prestats pels empleats 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, incloent-hi els d'assegurança, que es presenten també minorant el marge financer o a l'epígraf de despeses de passius emparades per contractes d'assegurança o reassegurança.

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

Remuneracions a empleats basades en instruments de patrimoni

El lliurament al personal d'instruments de patrimoni propi com a contraprestació als seus serveis, quan aquest lliurament es fa una vegada conclòs un període específic de serveis, es reconeix com una despesa per serveis, a mesura que els empleats el 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 pugui ser estimat amb fiabilitat; en aquest cas, es valoren de forma indirecta per referència al valor raonable dels instruments de patrimoni compromesos. El valor raonable d'aquests instruments de patrimoni es determinarà en la data de concessió.

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

En el cas de transaccions amb pagaments basats en accions que es liquiden en efectiu, es reconeixerà una despesa amb contrapartida en el passiu del balanç. Fins a la data en què es 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 al que s'ha indicat en el paràgraf anterior, les transaccions amb pagaments basats en accions que comporten la característica de liquidació neta per satisfer obligacions de retenció d'impostos es classificaran íntegrament com a transacció amb pagaments basats en accions liquidada mitjançant instruments de patrimoni si, en absència de la característica de liquidació neta, s'ha classificat d'aquesta manera.

Beneficis postocupació

Són beneficis postocupació tots els assumits amb el personal i que es liquidaran després de finalitzar la seva relació laboral amb el Grup. Inclou els beneficis per retirar, com per exemple el pagament de pensions i els pagaments únics per retirar, 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 «Provisions o reversió de provisions».
 - ◆ Qualsevol guany o pèrdua que sorgeixi d'una liquidació del pla es registra al capítol «Provisions o reversió de provisions».
- L'interès net sobre el passiu/(actiu) net de beneficis postocupació de prestació definida, entès com el canvi durant l'exercici en el passiu/(actiu) net per prestacions definides que sorgeix pel transcurs del temps, es reconeix al capítol «Despeses per interessos» o al capítol «Ingressos per interessos», en el cas de resultar un ingrés, del compte de pèrdues i guanys.
- La revaluació del passiu/(actiu) net per beneficis postocupació de prestació definida es reconeix al capítol «Un altre resultat global acumulat» del balanç. Inclou:
 - ◆ Les pèrdues i guanys actuuarials generats en l'exercici que tenen l'origen en les diferències entre hipòtesis actuuarials prèvies i la realitat, i en els canvis en les hipòtesis actuuarials utilitzades.
 - ◆ El rendiment dels actius afectes al pla, excloent-ne les quantitats incloses en l'interès net sobre el passiu/(actiu) per beneficis postocupació de prestació definida.

- ◆ Qualsevol canvi en els efectes del límit de l'actiu, excloent-ne les quantitats incloses en l'interès net sobre el passiu/(actiu) per beneficis postocupació de prestació definida.

De forma addicional al canvi de política comptable descrit a la nota 1, durant l'exercici 2019 s'ha modificat el criteri comptable de reconeixement de les pèrdues i guanys actuaries en el patrimoni net derivats de la valoració dels actius i passius vinculats amb els compromisos per pensions del Grup. En aquest sentit, les pèrdues i guanys actuaries prèviament reconeguts a l'epígraf de «Fons Propis – Guanys Acumulats» i a «Fons Propis – Altres Reserves» passen a presentar-se a l'epígraf d'«Un altre Resultat Global Acumulat – Elements que no es reclassificaran a resultats – Guanys o pèrdues actuaries en plans de pensions de prestacions definides».

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 actuaries es reconeixen al capítol «Provisions o reversió de provisions» del compte de pèrdues i guanys.

Beneficis per terminació

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

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

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

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

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

Cal indicar que els passius per impostos diferits sorgits per diferències temporàries associades a inversions en entitats dependents, participacions en negocis conjunts o entitats associades no es reconeixen quan el Grup controla el moment de reversió de la diferència temporal 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.

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

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

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

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

VIDA ÚTIL D'ACTIUS TANGIBLES

(Anys)

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

Amb motiu de cada tancament comptable, 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. Igualment, els ingressos d'explotació de les inversions immobiliàries es registren al capítol «Altres ingressos d'explotació» del compte de pèrdues i guanys, mentre que les despeses d'explotació associades es registren al capítol «Altres despeses d'explotació».

2.15. Actius intangibles

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

Fons de comerç

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

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

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

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

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

Altres actius intangibles

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

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 produeixen 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'incorren, 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 4 i 15 anys.

2.16. Existències

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Quan el valor raonable menys els costos de venda sigui superior a l'import en llibres, 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 al mateix capítol del compte de pèrdues i guanys fins a un import igual al de les pèrdues per deteriorament anteriorment reconegudes.

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

2.18. Arrendaments

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



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

	Arrendaments financers	Arrendaments operatius
Comptabilització com arrendador	<ul style="list-style-type: none"> Operacions en què, substancialment, tots els riscos i avantatges que recauen sobre el bé objecte de l'arrendament es transfereixen a l'arrendatari. 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. Els ingressos financers obtinguts com arrendador es registren en el compte de pèrdues i guanys a l'epígraf «Ingressos per interessos». 	<ul style="list-style-type: none"> 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. El cost d'adquisició dels béns arrendats figura registrada en l'epígraf «Actius tangibles» del balanç. 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'exploració» del compte de pèrdues i guanys.

	Termini del contracte	En data de començament del contracte	Posteriorment
Comptabilització com arrendatari	<ul style="list-style-type: none"> Contractes de durada determinada amb 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: pot veure afectat com a conseqüència dels possibles plans de reestructuració que emprengui l'Entitat. 	<p>Es valora pel valor actual dels pagaments per arrendament que no estiguin abonats en aquesta data, utilitzant com a tipus de descompte el tipus d'interès el que l'arrendatari hauria de pagar per prendre prestat, amb un termini i una garantia similars, els fons necessaris per obtenir un bé de valor semblant a l'actiu per dret d'ús en un entorn econòmic semblant, denominat «tipus de finançament addicional»*.</p>	<p>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.</p>
Registre comptable	<p>Contractes amb un termini superior a 12 mesos o en què l'actiu subjacent no sigui d'escàs valor (fixat en 6.000 euros)</p>	<p>Passiu per arrendament («Altres passius financers»)</p>	<p>Actiu per dret d'ús («Actius tangibles - Terrenys i edificis»)</p>
	Reste 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	<ul style="list-style-type: none"> Quan el Grup actua com venedor-arrendatari: <ul style="list-style-type: none"> Si el Grup no reté el control del bé: <ul style="list-style-type: none"> Dona de baixa l'actiu venut. Valora l'actiu per dret d'ús que es deriva de l'arrendament posterior per un import igual a la part de l'import en lliures previ de l'actiu arrendat que es correspon amb la proporció que representa el dret d'ús retingut sobre el valor de l'actiu venut. Es reconeix un passiu per arrendament. Si el Grup reté el control del bé: <ul style="list-style-type: none"> No dona de baixa l'actiu venut. Reconeix un passiu financer per l'import de la contraprestació rebuda. Els resultats generats en l'operació es reconeixen immediatament en el compte de pèrdues i guanys si es determina que ha existit una venda (només per l'import del guany o pèrdua relativa als drets sobre el bé transferits), de manera que el comprador-arrendador adquireix el control del bé. En les operacions de venda i posterior arrendament, el Grup té establert un procediment per fer un seguiment, prospectiu de l'operació, i presta especial atenció a l'evolució en el mercat dels preus de lloguer d'oficines en comparació amb les rendes fixades contractualment i a la situació dels actius venuts.
--	---

2.19. Actius contingents

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

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

2.20. Provisions i passius contingents

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

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

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

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

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

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

2.21. 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 separatament 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 formen part del rendiment financer. En 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 desemborsar.

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 poden reclassificar-se 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 llinars 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 directa 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 a 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 efectuat 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 efectuat. 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 corresponent dotació. 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 procedeixen 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 estimar els fluxos d'efectiu futurs derivats dels contractes d'assegurances es tenen en compte els rescats observats en la cartera d'acord amb la mitjana dels 3 últims anys per a la Pensió 2000 i PPA, i a partir de la mitjana observada dels últims 5 anys en la resta de 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 com d'inversió o de finançament.
- Activitats d'inversió: les d'adquisició, alienació o disposició per altres mitjans d'actius a llarg termini, com ara participades i inversions estratègiques i altres inversions no incloses en l'efectiu i els seus equivalents.
- Activitats de finançament: activitats que produeixen canvis en la composició del patrimoni net i dels passius que no formen part de les activitats d'explotació, com els passius financers subordinats. S'han considerat com a activitats de finançament les emissions col·locades en el mercat institucional, mentre que les col·locades en el mercat detallista entre els nostres clients s'han considerat com a activitat d'explotació.

**2.23. Estat de canvis en el patrimoni net.
Part A) Estat 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 partides registrades en el patrimoni net, com poden ser augments o disminucions de capital, distribució de dividendes, operacions amb instruments de capital propis, pagaments amb instruments de capital propis, transferències entre partides del patrimoni net i qualsevol altre augment o disminució del patrimoni net.

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

- L'epígraf de fons propis «Guanys acumulats» inclou, al tancament de l'exercici, els guanys no distribuïts procedents de l'aplicació de resultats de 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 dividendes 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 2019 poden destacar-se els següents factors que han repercutit significativament en la gestió del risc, tant per la seva incidència en l'any com per les implicacions a llarg termini:

■ Entorn macroeconòmic

◆ Economia global

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

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

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

◆ Eurozona

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

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

◆ Espanya

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

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

◆ Portugal

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

■ Canvis regulatoris

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

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

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

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

- ▲ Aprovació i publicació al Diari Oficial de la Unió Europea, DOUE, del «**Proposal of CRDV Package**»: una vegada finalitzat el diàleg a tres durant els primers mesos de l'any, el 16 d'abril es va aprovar al ple del Parlament Europeu la revisió, iniciada el novembre de 2016 per la Comissió Europea, del denominat «paquet bancari», que comprèn els textos CRD V CRR II, BRRD II i SRMR II². La revisió fonamentalment transposa els estàndards acordats pel Comitè de Supervisió Bancària de Basilea (previs a l'acord sobre la finalització de Basilea III de 2017, l'adaptació dels quals s'ha començat a abordar a partir del segon semestre de 2019). El 27 de juny de 2019 ha entrat en vigor aquest paquet legislatiu, sent desembre de 2020 la data límit per a la transposició nacional de les directives, mentre que una gran part dels canvis inclosos en el reglament CRR II són aplicables a partir de juny de 2021 (desembre 2020 en el cas de l'SRMR II).

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

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

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

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

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

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

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

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

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

■ Esdeveniments estratègics

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

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

◆ Incerteses en relació amb l'entorn geopolític i macroeconòmic

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

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

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

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

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

◆ **Nous competidors amb possibilitat de disrupció**

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

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

◆ **Ciberseguretat**

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

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

◆ **Riscos relacionats amb el canvi climàtic**

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

Mitigants:

CaixaBank gestiona activament els riscos mediambientals i els associats al canvi climàtic a través de les diferents línies d'actuació del seu Full de Ruta, incloent-hi:

- ▲ Implantació d'una Política de Gestió del Risc Mediambiental

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

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

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

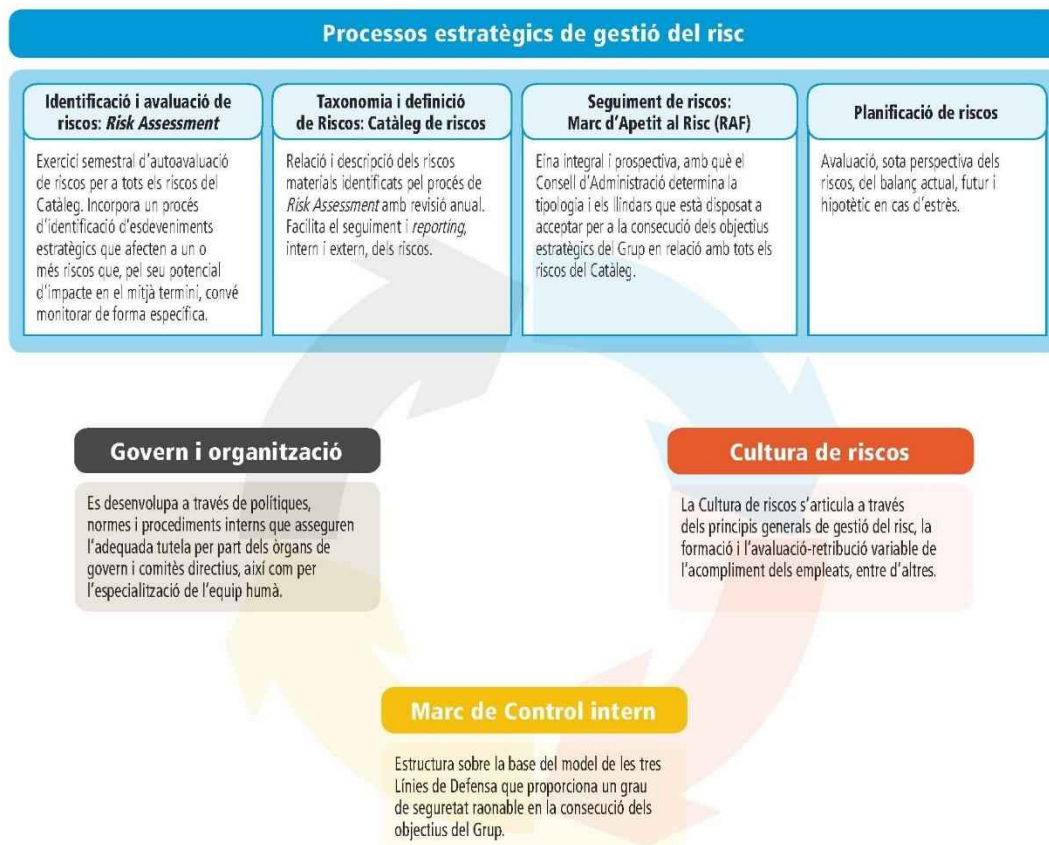
El risc d'increment de la pressió de l'entorn legal, regulatori o supervisor són uns dels riscos identificats en l'exercici d'autoavaluació de riscos que poden suposar més impacte a curt-mitjà termini. En concret, s'observa la necessitat de mantenir un monitoratge continu de les noves propostes legislatives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

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

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

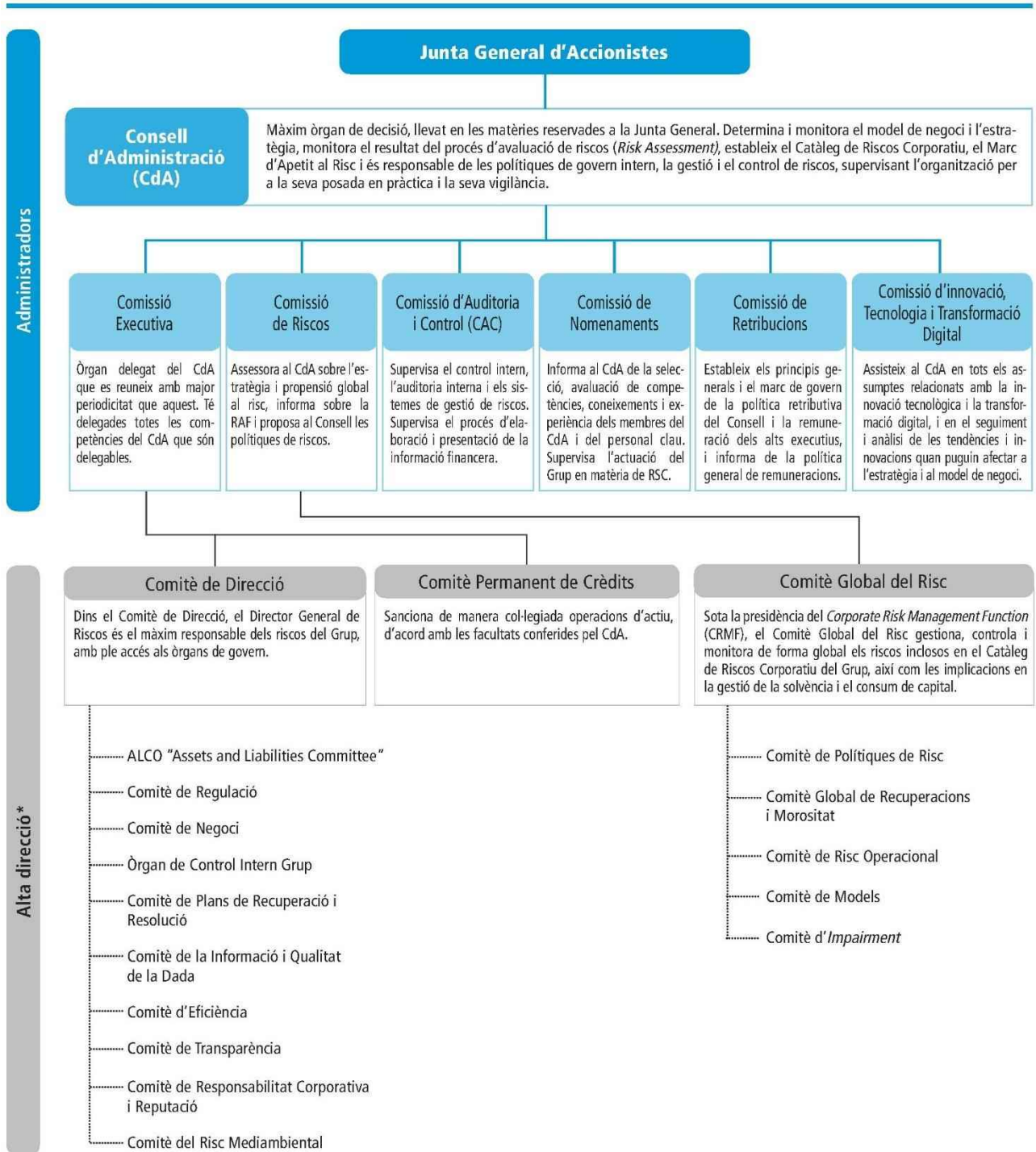
3.2. Govern, gestió i control de riscos

A continuació, i per facilitar una visió completa de la Gestió i el Control de Riscos, es descriuen els següents elements centrals del marc de gestió del risc 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 en el 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 *Corporate Risk Management Function*, com a responsable del desenvolupament i la implementació del marc de gestió i control de riscos i de la segona línia de defensa (vegeu Nota 3.2.4.) actua de forma independent de les àrees prenedores de risc, i té accés directe als Òrgans de Govern del Grup, especialment a la Comissió de Riscos, als Consellers de la qual reporta regularment sobre la situació i evolució esperada del perfil de riscos del Grup.

3.2.2. Processos estratègics de gestió del risc

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

Avaluació de riscos (Risk Assessment)

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

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

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

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

Catàleg de Riscos Corporatiu

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

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

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

Marc d'Apetit al Risc

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

Dimensió prioritària	Òrgan responsable	Informes del Sistema d'Alertes			
		Consell d'Administració (assessorat per la Comissió de Riscos)	Comitè Global de Riscos	Àrees gestores / controladores dels Riscos i Recursos Humans	
		Equivalència en el Catàleg de Riscos	Declaracions i mètriques primàries NIVELL 1	Mètriques que complementen i desenvolupen les de NIVELL 1 NIVELL 2	Palanques de gestió NIVELL 3
Protecció davant pèrdues L'objectiu és mantenir un perfil de risc mitjà-baix, amb una confortable adequació de capital, per enfortir la confiança dels clients a través de la solidesa financera.	<ul style="list-style-type: none"> Rendibilitat del negoci Recursos propis i solvència Crèdit Deteriorament: d'altres actius Mercat Estructural de tipus Actuarial 	<ul style="list-style-type: none"> Ràtios de rendibilitat Ràtios de solvència regulatòria Càlculs basats en els models i metodologies avançades Magnituds comptables (cost de risc i ràtio de morositat) 			
Liquiditat i Finançament Certesa de poder complir les seves obligacions i necessitats de finançament, fins i tot en condicions adverses, mitjançant un finançament estable i diversificat.	<ul style="list-style-type: none"> Liquiditat i finançament 	<ul style="list-style-type: none"> Mètriques de liquiditat regulatòries i internes que vetllen pel manteniment d'uns nivells folgats de liquiditat 	<ul style="list-style-type: none"> Mètriques detallades que deriven de la descomposició factorial de les mètriques de Nivell 1 o d'un major desglossament. També incorporen elements de mesurament del risc més complexos i especialitzats 	<ul style="list-style-type: none"> Formació i comunicació Metodologies de mesurament de riscos i valoració d'actius i passius (monitorització RAF) Limits, polítiques i facultats Incentius i nomenaments Eines i processos 	
Composició de Negoci Lideratge en banca detallista i la generació d'ingressos i capital equilibrat i diversificat.	<ul style="list-style-type: none"> Crèdit 	<ul style="list-style-type: none"> Indicadors que fomenten la diversificació (per acreditat, sectorial, etc.) i minimitzen l'exposició a actius no estratègics 			
Franquícia Activitat amb alts estàndards ètics i de governança, fomentant la sostenibilitat, acció social i excel·lència operativa.	<ul style="list-style-type: none"> Legal i regulatori Conducta Tecnològic Altres riscos operacionals Fiabilitat de la informació financera Reputacional 	<ul style="list-style-type: none"> Mètriques quantitatives de riscos no financers (i.e. reputacional, operacional) Mètriques de nombre d'incidències en compliment 			
Informes del Sistema d'Alertes					
		Mensual al Comitè Global del Risc	Trimestral a la Comissió de Riscos	Semestral al Consell d'Administració	
Nivell 1	<ul style="list-style-type: none"> Verd Tolerància El Comitè Global del Risc impulsa un pla d'acció i elabora un calendari. Incompliment En cas d'existir un Pla anterior, explicació de per què les mesures correctores no han funcionat i definició d'una proposta d'acció per a aprovació de la Comissió de Riscos. Recovery Plan Procés de Governança del Recovery Plan per reduir la possibilitat de fallida. 	<ul style="list-style-type: none"> Evolució de mètriques i projecció de NIVELL 1. Estat d'incompliment i plans d'acció. 	<ul style="list-style-type: none"> Evolució de mètriques i projecció de NIVELL 1. Estat d'incompliment i plans d'acció. 		
Nivell 2	Mitjançant llindars de referència.				

Planificació de riscos

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

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

3.2.3. Cultura de Riscos

Principis generals de gestió del risc

Tot seguit es resumeixen els Principis Generals que regeixen la Gestió del Risc en el Grup:

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

Formació

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

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 ANY
Curs Bàsic de Risc Bancari (quarta edició)	Certificació Universitària nivell bàsic	No especialistes de la xarxa comercial d'oficines i altres col·lectius d'interès que puguin requerir un coneixement bàsic dels criteris de risc de l'organització per a l'acompliment del seu treball	272
Diploma de Postgrau en Anàlisi de Risc Bancari (setena edició)	Diploma universitari	Direccions i subdireccions d'oficines de la xarxa comercial i altres col·lectius d'interès que, per la seva funció, puguin tenir atribucions en la concessió d'operacions d'actiu, o bé requereixin un coneixement avançat del risc	318
Formació especialista en riscos per a oficines AgroBank (primera edició)	Especialitat	Empleats que componen la xarxa d'oficines AgroBank	1.957
Formació especialista en riscos per a oficines BusinessBank (primera edició)	Especialitat	Empleats que componen la xarxa d'oficines BusinessBank	277
Formació especialista en riscos per a oficines de Banca Privada (primera edició)	Especialitat	Empleats que componen la xarxa de Banca Privada	552
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	9.842

Comunicació

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

Avaluació i retribució de l'acompliment

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

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

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

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

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

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

C - Compliance

DG - Direcció General

DE - Direcció Executiva

Primera línia de defensa

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

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

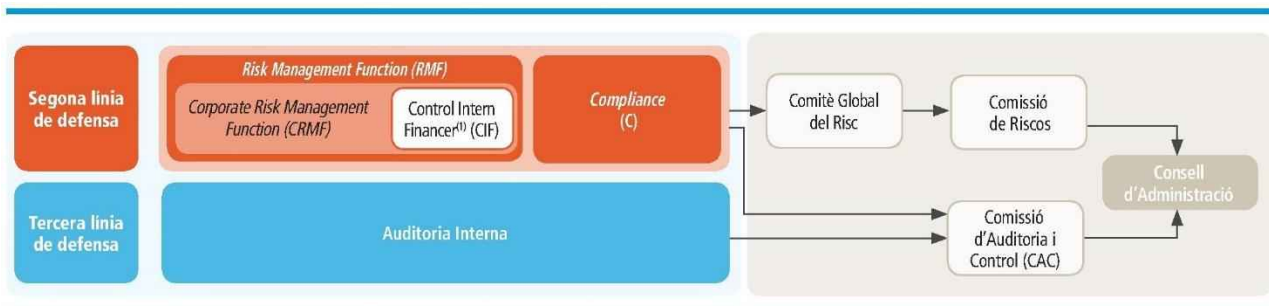
Aquestes funcions poden estar integrades en les mateixes unitats de negoci i suport al negoci. No obstant això, quan el nivell de complexitat, intensitat o necessitat de focalització ho requereixi, s'estableixen unitats de control específiques, dotades de més especialització, per assegurar un nivell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

Segona línia de defensa

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

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

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



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

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

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

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

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

Validació i Risc de Model (VRM)

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

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

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

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

■ Control Intern Financer (CIF)

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

Pel que fa a *Compliance* (C),

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

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

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

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

Tercera línia de defensa

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

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

- L'eficàcia i eficiència dels Sistemes de Control Intern per a la mitigació dels riscos associats a les activitats del Grup.
- El compliment de la legislació vigent, amb especial atenció als requeriments dels Organismes Supervisors i l'adequada aplicació del RAF definit.
- El compliment de les polítiques i normatives internes, i l'alineació amb les millors pràctiques i bons usos sectorials, per a un Govern Intern del Grup adequat.

- La fiabilitat i integritat de la informació financera i operativa, incloent-hi l'efectivitat del Sistema de Control Intern sobre la Informació Financera (SCIIF).

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

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

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

3.3. Risc de crèdit

3.3.1. Descripció general

El risc de crèdit correspon a la 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. 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, incloent-hi el risc de contrapart, es presenta a continuació:

EXPOSICIÓ MÀXIMA AL RISC DE CRÈDIT

(Milions d'euros)

	31-12-2019		31-12-2018	
	EXPOSICIÓ MÀXIMA AL RISC DE CRÈDIT	COBERTURA	EXPOSICIÓ MÀXIMA AL RISC DE CRÈDIT	COBERTURA
Actius financers mantinguts per negociar (Nota 11)	1.176		1.103	
Instruments de patrimoni	457		348	
Valors representatius de deute	719		755	
Actius financers no destinats a negociació valorats obligatòriament a valor raonable amb canvis en resultats (Nota 12)	427		704	
Instruments de patrimoni	198		232	
Valors representatius de deute	63		145	
Préstecs i bestretes	166		327	
Actius financers a valor raonable amb canvis en un altre resultat global (Nota 13)	18.371		21.888	
Instruments de patrimoni	2.407		3.565	
Valors representatius de deute	15.964		18.323	
Actius financers a cost amortitzat (Nota 14)	249.408	(4.706)	248.299	(5.717)
Valors representatius de deute	17.395	(6)	17.064	(4)
Préstecs i bestretes	232.013	(4.700)	231.235	(5.713)
Bancs centrals	6		5	
Entitats de crèdit	5.155	(2)	7.550	
Clientela	226.852	(4.698)	223.680	(5.713)
Derivats de negociació i comptabilitat de cobertures	3.854		3.906	
Actius afectes al negoci assegurador (Nota 17)	72.683		61.688	
TOTAL EXPOSICIÓ ACTIVA	345.919	(4.706)	337.588	(5.717)
TOTAL GARANTIES CONCEDIDES I COMPROMISOS CONTINGENTS (*)	98.340		89.027	(355)
TOTAL	444.259	(4.706)	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 2019 i 2018, pugen a 71.818 i 59.416 milions d'euros.

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

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

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

Els principis i les polítiques que sustenten la gestió del risc de crèdit en el Grup són els següents:

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

3.3.2. *Cicle del risc de crèdit*

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

3.3.2.1. *Admissió i concessió*

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3.3.2.2. Mitigació del risc

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

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

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

Les polítiques internes estableixen el següent:

- El procediment d'admissió de garanties i els requeriments necessaris per a la formalització de les operacions, com ara la documentació que ha de ser lliurada al Grup i la certesa jurídica que aquesta ha de tenir.

- Els processos de revisió de les taxacions registrades, per assegurar el correcte seguiment i control de les garanties. Es duen a terme processos periòdics de contrast i validació dels valors de taxació, per tal de detectar possibles anomalies en l'actuació de les societats de taxació proveïdores del Grup.
- La política de desemborsament, que afecta principalment les operacions de promocions i autopromocions immobiliàries.
- El *loan-to-value* (LTV) de l'operació. El capital a concedir en operacions hipotecàries està limitat a uns percentatges sobre el valor de la garantia, valor que es defineix com el menor d'entre el de taxació i, en el cas que es tracti d'una operació d'adquisició, el valor de l'escriptura pública de compravenda. Els sistemes informàtics calculen el nivell d'aprovació requerit per a cada tipus d'operació.
- Derivats de crèdit: garants i contrapart. 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:

CATEGORIZACIÓ PER STAGE DE LA INVERSIÓ CREDITÍCIA I GARANTIES AFECTES (*)

(Milions d'euros)

	31-12-2019			31-12-2018			01-01-2018 (**)		
	CORRECCIÓ DE VALOR			CORRECCIÓ DE VALOR			CORRECCIÓ DE VALOR		
	IMPORT BRUT	DETERIORAM ENT	VALOR DE LES GARANTIES	IMPORT BRUT	DETERIORAM ENT	VALOR DE LES GARANTIES	IMPORT BRUT	DETERIORAM ENT	VALOR DE LES GARANTIES
Stage 1:	201.418	(574)	288.562	194.618	(688)	290.246	191.744	(966)	317.649
Sense garantia real	85.996	(374)	0	78.459	(320)	0	75.395	(907)	
Garantia real immobiliària	108.218	(116)	281.058	110.276	(201)	284.512	107.094	(119)	301.993
Altres garanties reals	7.204	(84)	7.504	5.883	(167)	5.734	9.255	60	15.656
Stage 2:	15.541	(708)	21.552	16.328	(741)	24.636	15.663	(589)	14.415
Sense garantia real	5.270	(378)	0	4.883	(339)	0	5.974	(445)	
Garantia real immobiliària	9.833	(249)	21.109	10.856	(302)	24.099	9.050	(130)	14.018
Altres garanties reals	438	(81)	443	589	(100)	537	639	(14)	397
Stage 3:	8.387	(3.416)	9.929	10.733	(4.292)	15.605	13.781	(6.018)	15.456
Sense garantia real	2.257	(1.658)	0	2.614	(1.550)	0	3.630	(2.946)	
Garantia real immobiliària	5.962	(1.656)	9.831	7.897	(2.630)	15.527	9.896	(2.931)	15.352
Altres garanties reals	168	(102)	98	222	(112)	78	255	(141)	104
PRÉSTECES	225.346	(4.698)	320.043	221.679	(5.721)	330.487	221.188	(7.573)	347.520
Stage 1:	1.672			2015	(6)	0	1.870	(5)	
BESTRETES	1.672	0	0	2015	(6)	0	1.870	(5)	0
TOTAL	227.018	(4.698)	320.043	223.694	(5.727)	330.487	223.058	(7.578)	347.520

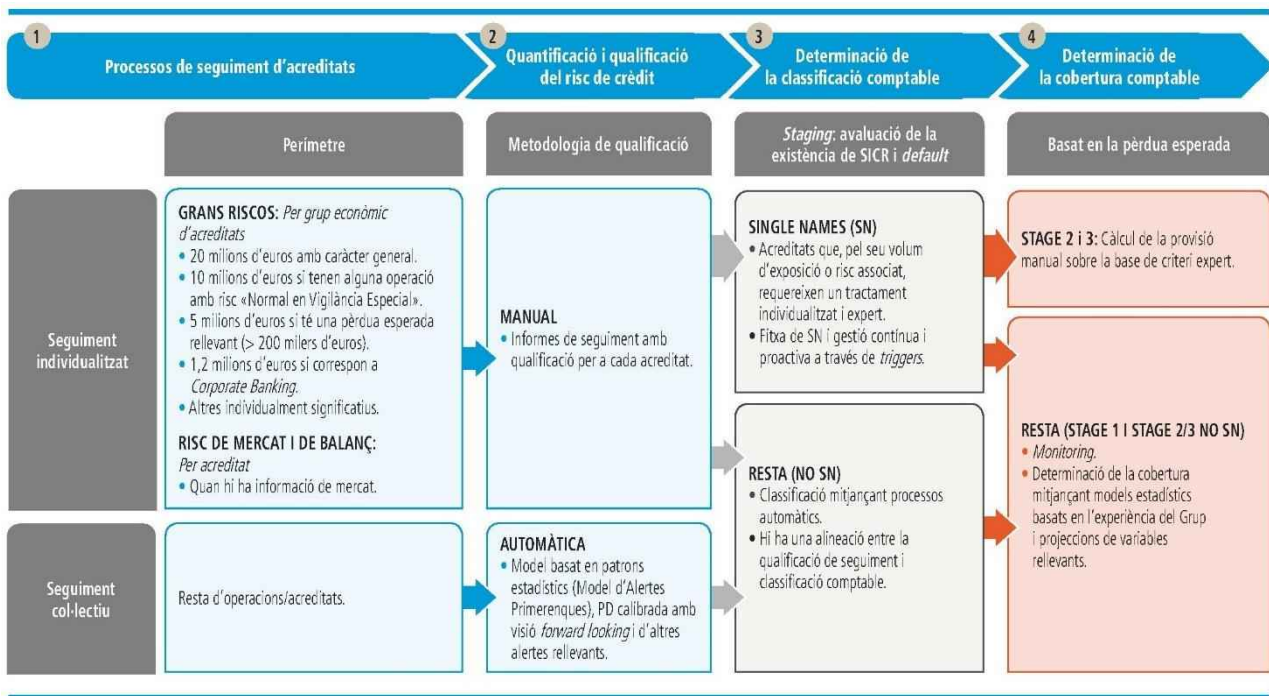
(*) Inclou préstecs i bestretes a la clientela dels epígrafs «Actius financers a cost amortitzat» (Nota 14) i «Actius financers no destinats a negociació valorats obligatòriament a valor raonable amb canvis en resultats» (Nota 12).

(**) Vegeu nota 1.4 – Comparació de la informació.

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

3.3.2.3. Seguiment i mesurament del risc de crèdit

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



1 Processos de seguiment d'acreditats

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

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

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

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

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

A més, els models MAT i PD estan subjectes a la Política de Models del Grup i han de complir els requisits que s'hi inclouen.

② Quantificació i qualificació del risc de crèdit

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

- **Pèrdua esperada (PE):** mitjana o esperança matemàtica de les pèrdues potencials previstes que es calcula com el producte de les tres magnituds següents: PD (*probability of default*), exposició (EAD per a *exposure at default*) i severitat (LGD per a *loss given default*).
- **Pèrdua inesperada:** pèrdues potencials imprevistes, produïdes per la variabilitat que pot tenir la pèrdua respecte a la pèrdua esperada estimada. Pot ser fruit de canvis sobtats de cicle o de variacions en els factors de risc o en la dependència entre el risc de crèdit dels diferents deutors. Les pèrdues inesperades són poc probables i d'import elevat; han de ser absorbides pels recursos propis del Grup. 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 al cicle econòmic, amb l'objectiu d'oferir mesuraments relativament estables a llarg termini, com a l'experiència recent i a projeccions futures. Els models es poden classificar en funció de la seva orientació al producte o al client:

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

Pel que fa a empreses, les eines de *rating* són específiques segons el segment al qual pertanyen. Particularment, en el cas de microempreses i pimes, el procés d'avaluació es fonamenta en un algoritme modular en què es valoren quatre àrees d'informació diferents: els estats financers, la informació derivada de la relació amb els clients, alertes internes i externes i altres aspectes 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 com a mínim anual o davant esdeveniments significatius que puguin alterar la qualitat creditícia. En l'àmbit de persones jurídiques es fan accions periòdiques d'actualització d'estats financers i informació qualitativa per aconseguir el màxim nivell de cobertura del *rating* intern.

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

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

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

③ Determinació de la classificació comptable

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

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

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

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

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

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

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

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

A més, es classificaran en *Stage 3* les operacions següents: i) operacions amb saldos reclamats judicialment; ii) operacions en què s'ha iniciat el procés d'execució de la garantia real; iii) operacions de titulars en concurs de creditors que no sigui procedent classificar

en fallit; iv) operacions de refinançament, refinançades o reestructurades a les quals correspongui la seva classificació en dubtós, incloent-hi aquelles que havent estat en dubtós abans de l'inici del període de prova siguin refinançades o reestructurades novament o arribin a tenir imports vençuts amb una antiguitat superior als 30 dies; i v) operacions de titulars que després d'una revisió individualitzada presentin dubtes raonables sobre el seu reemborsament total (principal i interessos) en els termes pactats contractualment.

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

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

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

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

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

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

◆ *Triggers* globals:

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

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

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

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

④ Determinació de la cobertura comptable

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

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

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

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 de la seva classificació comptable.

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

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

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

El procés de càlcul s'estructura en dos passos:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Altres filials disposen també de models interns addicionals. En el cas de Banco BPI, SA (Banco BPI o BPI) té un total de 56, i en el cas de CaixaBank Payments & Consumer, un total de 52.

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

Les variables projectades considerades són les següents:

INDICADORS MACROECONÒMICS FORWARD-LOOKING (*)

(% percentatges)

	ESPANYA			PORTUGAL		
	2020	2021	2022	2020	2021	2022
Creixement del PIB						
Escenari base	1,5	1,5	1,4	1,8	1,7	1,6
Rang <i>upside</i>	2,3	2,6	1,9	1,8	2,8	2,4
Rang <i>downside</i>	0,6	0,3	0,9	1,8	0,1	0,2
Taxa de desocupació						
Escenari base	12,6	11,5	10,3	6,4	6,1	6,0
Rang <i>upside</i>	12,1	10,0	8,4	6,4	5,4	4,6
Rang <i>downside</i>	13,6	13,7	12,9	6,4	7,9	8,3
Tipus d'interès (**)						
Escenari base	(0,30)	(0,11)	0,29	(0,34)	(0,34)	(0,05)
Rang <i>upside</i>	(0,25)	0,08	0,54	(0,34)	(0,24)	0,15
Rang <i>downside</i>	(0,35)	(0,35)	(0,30)	(0,34)	(0,34)	(0,34)
Creixement preu habitatge						
Escenari base	3,2	3,0	2,9	7,4	6,1	3,8
Rang <i>upside</i>	4,7	5,8	4,9	7,4	8,5	6,1
Rang <i>downside</i>	1,2	(0,4)	0,9	7,4	1,3	0,3

(*) 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)

	ESCENARI BASE	ESCENARI UPSIDE	ESCENARI DOWNSIDE
Espanya	40	30	30
Portugal	40	30	30

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

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

ANÀLISI DE SENSIBILITAT SOBRE EXPOSICIÓ

(Millions d'euros)

	VARIACIÓ EN PÈRDUJA ESPERADA A ESPANYA	VARIACIÓ EN PÈRDUJA ESPERADA A PORTUGAL
Creixement del PIB*		
+0,5%	(59)	(2)
-0,5%	59	2

(*) 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.

3.3.2.4. Gestió de morositat

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

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

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

Polítiques i estratègies del Grup en relació amb els actius problemàtics del segment de promoció immobiliària

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

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

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

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

Actius adquirits en pagament de deutes

BuildingCenter és la societat 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'efectua un conjunt d'actuacions menors per a la seva millora. Aquestes actuacions es duen a terme aprofitant sinergies dins el Grup.
- Promoció pròpia: restringida a operacions molt concretes en què la qualitat i les característiques de l'actiu fan que el seu desenvolupament sigui la via més clara i segura de recuperar-ne la inversió.
- Explotació en lloguer: permet aprofitar una demanda en auge i generar ingressos recurrents, alhora que es crea un valor afegit sobre l'immoble en cas de venda institucional futura.

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

ACTIUS IMMOBILIARIS ADJUDICATS 31-12-2019 (*)

(Milions d'euros)

	VALOR COMPTABLE BRUT	CORRECCIÓ DE VALOR PER DETERIORAMENT (**)	DEL QUAL: DES DE L'ADJUDICACIÓ	VALOR COMPTABLE NET
Actius immobiliaris procedents de finançaments destinats a la construcció i la promoció immobiliària	1.534	(438)	(199)	1.096
Edificis i altres construccions acabats	1.396	(376)	(174)	1.020
Habitatge	1.226	(317)	(142)	909
Resta	170	(59)	(32)	111
Edificis i altres construccions en construcció	29	(16)	(8)	13
Habitatge	15	(8)	(3)	7
Resta	14	(8)	(5)	6
Sòl	109	(46)	(17)	63
Sòl urbà consolidat	54	(16)	(6)	38
Resta de sòl	55	(30)	(11)	25
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 a 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 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.

ACTIUS IMMOBILIARIS ADJUDICATS 31-12-2017 (*)

(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	9.889	(4.795)	(2.630)	5.094
Edificis i altres construccions acabats	5.275	(1.939)	(911)	3.336
Edificis i altres construccions en construcció	835	(463)	(176)	372
Sòl	3.779	(2.393)	(1.543)	1.386
Actius immobiliaris procedents de finançaments hipotecaris a llars per a l'adquisició d'habitatge	4.535	(1.342)	(618)	3.193
Resta d'actius immobiliaris o rebuts en pagament de deutes	1.873	(778)	(375)	1.095
TOTAL	16.297	(6.915)	(3.623)	9.382

(*) Inclou els adjudicats classificats a l'epígraf «Actius Tangibles — Inversions immobiliàries» per un import de 3.030 milions d'euros nets i també inclou els drets de rematada d'immobles procedents de subhasta per un import de 473 milions d'euros nets. No inclou els adjudicats de Banco BPI, que pugen a 53 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 20.083 milions d'euros, i el sanejament total d'aquesta cartera puja a 10.701 milions d'euros, 6.916 milions d'euros dels quals són correccions de valor registrades en balanç.

3.3.2.5 Polítiques de refinançament

El Grup disposa d'una detallada política de refinançament de deutes de clients que comparteix els principis generals publicats per l'EBA per a aquest tipus d'operacions.

Els procediments i les polítiques aplicats en la gestió de riscos permeten fer un seguiment detallat de les operacions creditícies. En aquest sentit, qualsevol operació detectada que pugui requerir modificacions en les seves condicions com a conseqüència d'evidència de deteriorament en la solvència de l'acreditat passa a tenir els marcatges necessaris perquè disposi en la data de la seva modificació de la provisió per deteriorament corresponent. Per tant, 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 31-12-2019

(Milions d'euros)

	SENSE GARANTIA REAL		AMB GARANTIA REAL				DETERIORAMENT A CAUSA DEL RISC DE CRÈDIT (*)
	NRE. D'OPERA-CIONS	IMPORT EN LLIBRES BRUT	NRE. D'OPERA-CIONS	IMPORT EN LLIBRES BRUT	IMPORT MÀXIM DE LA GARANTIA		
					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)	4.386	1.764	10.665	1.637	1.269	14	(1.007)
<i>De les quals: finançament a la construcció i promoció immobiliària (incloent-hi sòl)</i>	256	69	3.062	587	438	0	(153)
Resta de llars	37.143	350	86.262	4.521	3.816	8	(847)
TOTAL	41.588	2.296	97.349	6.227	5.133	22	(1.860)
De què: 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	924	7.086	880	637	7	(916)
<i>De les quals: finançament a la construcció i promoció immobiliària (incloent-hi sòl)</i>	175	55	1.905	277	194	0	(118)
Resta de llars	19.218	212	50.986	2.854	2.259	4	(771)
TOTAL STAGE 3	21.861	1.140	58.215	3.747	2.904	11	(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				DETERIORAMENT A CAUSA DEL RISC DE CRÈDIT (*)
	NRE. D'OPERA-CIONS	IMPORT EN LLIBRES BRUT	NRE. D'OPERA-CIONS	IMPORT EN LLIBRES BRUT	IMPORT MÀXIM DE LA GARANTIA		
					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)
<i>De les quals: finançament a la construcció i promoció immobiliària (incloent-hi sòl)</i>	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)
De què: 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)
<i>De les quals: finançament a la construcció i promoció immobiliària (incloent-hi sòl)</i>	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».

REFINANÇAMENTS 31-12-2017

(Milions d'euros)

	SENSE GARANTIA REAL		AMB GARANTIA REAL				DETERIORAMENT A CAUSA DEL RISC DE CRÈDIT (*)
	NRE. D'OPERACIONS	IMPORT EN LLIBRES BRUT	NRE. D'OPERACIONS	IMPORT EN LLIBRES BRUT	IMPORT MÀXIM DE LA GARANTIA GARANTIA IMMOBILIÀRIA	ALTRES GARANTIES REALS	
Administracions Públiques	54	181	466	78	53	0	(7)
Altres societats financeres i empresaris individuals (activitat empresarial financera)	60	37	12	1	1	0	(26)
Societats no financeres i empresaris individuals (activitat empresarial no financera)	8.484	2.961	13.434	3.342	2.210	29	(1.880)
<i>De les quals: finançament a la construcció i promoció immobiliària (incloent-hi sòl)</i>	807	149	3.520	1.182	811	2	(416)
Resta de llars	37.163	349	95.946	5.422	4.738	9	(731)
TOTAL	45.761	3.528	109.858	8.843	7.002	38	(2.644)
De què: en stage 3							
Administracions Públiques	17	64	164	19	12	0	(7)
Altres societats financeres i empresaris individuals (activitat empresarial financera)	45	26	11	1	1	0	(26)
Societats no financeres i empresaris individuals (activitat empresarial no financera)	6.542	1.742	9.830	2.253	1.443	16	(1.792)
<i>De les quals: finançament a la construcció i promoció immobiliària (incloent-hi sòl)</i>	711	113	2.361	843	522	2	(386)
Resta de llars	22.702	247	60.548	3.507	2.937	6	(699)
TOTAL STAGE 3	29.306	2.079	70.553	5.780	4.393	22	(2.524)

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».

3.3.3. Risc de concentració

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

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

Concentració en clients o en «grans riscos»

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

Concentració geogràfica i per contrapart

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

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

CONCENTRACIÓ PER UBICACIÓ GEOGRÀFICA 31-12-2019

(Milions d'euros)

	TOTAL	ESPANYA	PORTUGAL	RESTA DE LA UNIÓ EUROPEA	AMÈRICA	RESTA DEL MÓN
Bancs centrals i entitats de crèdit	29.810	12.965	4.045	10.689	800	1.311
Administracions públiques	93.172	78.221	4.005	9.393	1.245	308
Administració central	80.198	66.489	2.849	9.392	1.160	308
Altres Administracions públiques	12.974	11.732	1.156	1	85	0
Altres societats financeres i empresaris individuals (activitat empresarial financera)	18.308	8.298	592	8.238	904	276
Societats no financeres i empresaris individuals (activitat empresarial no financera)	107.550	75.329	11.520	12.806	6.008	1.887
Construcció i promoció immobiliària (incloent-hi sòl)	6.201	5.653	540	7	0	1
Construcció d'obra civil	4.627	3.748	325	265	289	0
Resta de finalitats	96.722	65.928	10.655	12.534	5.719	1.886
Grans empreses	61.717	37.943	6.620	10.863	4.747	1.544
Pimes i empresaris individuals	35.005	27.985	4.035	1.671	972	342
Resta de llars	119.005	104.698	12.863	822	162	460
Habitatges	92.147	79.700	11.248	753	138	308
Consum	16.436	15.143	1.226	25	11	31
Altres fins	10.422	9.855	389	44	13	121
TOTAL	367.845	279.511	33.025	41.948	9.119	4.242

CONCENTRACIÓ PER UBICACIÓ GEOGRÀFICA 31-12-2018

(Milions d'euros)

	TOTAL	ESPANYA	PORTUGAL	RESTA DE LA UNIÓ EUROPEA	AMÈRICA	RESTA DEL MÓN
Bancs centrals i entitats de crèdit	38.170	18.932	4.776	12.118	744	1.600
Administracions públiques	89.496	77.926	3.326	6.992	909	343
Altres societats financeres i empresaris individuals (activitat empresarial financera)	16.159	7.154	489	7.602	726	188
Societats no financeres i empresaris individuals (activitat empresarial no financera)	99.032	74.371	11.041	7.377	4.597	1.646
Resta de llars	121.950	107.273	12.304	1.819	167	387
TOTAL	364.807	285.656	31.936	35.908	7.143	4.164

CONCENTRACIÓ PER UBICACIÓ GEOGRÀFICA 31-12-2017

(Milions d'euros)

	TOTAL	ESPANYA	RESTA DE LA UNIÓ EUROPEA	AMÈRICA	RESTA DEL MÓN
Bancs centrals i entitats de crèdit	37.393	21.801	13.243	776	1.573
Administracions públiques	83.899	72.595	10.983	26	295
Altres societats financeres i empresaris individuals (activitat empresarial financera)	15.597	6.428	8.598	391	180
Societats no financeres i empresaris individuals (activitat empresarial no financera)	96.801	75.205	16.848	3.437	1.311
Resta de llars	123.134	110.016	12.515	205	398
TOTAL	356.824	286.045	62.187	4.835	3.757

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

CONCENTRACIÓ PER CA 31-12-2019

(Milions d'euros)

	TOTAL	ANDALUSIA	ILLES BALEARS	CANÀRIES	CASTELLA-LA MANXA	CASTELLA I LLEÓ	CATALUNYA	MADRID	NAVARRA	COMUNITAT VALENCIANA	PAÍS BASC	RESTA (*)
Bancs centrals i entitats de crèdit	12.965	223			1	2	507	10.560		528	820	324
Administracions públiques	78.221	1.060	202	158	287	371	3.896	3.727	413	713	573	332
Administració central	66.489											
Altres Administracions públiques	11.732	1.060	202	158	287	371	3.896	3.727	413	713	573	332
Altres societats financeres i empresaris individuals (activitat empresarial financera)	8.298	107	2	7	2	27	1.559	6.281	31	104	142	36
Societats no financeres i empresaris individuals (activitat empresarial no financera)	75.329	5.862	2.577	2.415	1.202	1.549	15.908	28.492	1.202	5.380	4.224	6.518
Construcció i promoció immobiliària (incloent-hi sòl)	5.653	630	199	237	22	163	1.339	2.087	171	390	171	244
Construcció d'obra civil	3.748	242	65	100	67	68	857	1.508	107	190	178	366
Resta de finalitats	65.928	4.990	2.313	2.078	1.113	1.318	13.712	24.897	924	4.800	3.875	5.908
Grans empreses	37.943	1.053	1.328	946	260	456	6.370	19.628	420	2005	2.857	2.620
Pimes i empresaris individuals	27.985	3.937	985	1.132	853	862	7.342	5.269	504	2.795	1.018	3.288
Resta de llars	104.698	17.112	4.068	5.989	2.572	3.624	30.657	15.705	3.164	8.315	3.445	10.047
Habitatges	79.700	12.395	3.172	4.781	2.000	2.897	22.421	12.621	2.591	6.335	2.787	7.700
Consum	15.143	2.773	578	913	357	416	4.739	1.817	356	1.281	409	1.504
Altres fins	9.855	1.944	318	295	215	311	3.497	1.267	217	699	249	843
TOTAL	279.511	24.364	6.849	8.569	4.064	5.573	52.527	64.765	4.810	15.040	9.204	17.257

CONCENTRACIÓ PER CA 31-12-2018

(Milions d'euros)

	TOTAL	ANDALUSIA	ILLES BALEARS	CANÀRIES	CASTELLA-LA MANXA	CASTELLA I LLEÓ	CATALUNYA	MADRID	NAVARRA	COMUNITAT VALENCIANA	PAÍS BASC	RESTA (*)
Bancs centrals i entitats de crèdit	18.932	133			2	1	532	16.150	1	1.244	541	328
Administracions públiques	77.926	1.159	145	194	192	264	4.010	3.631	533	668	659	378
Altres societats financeres i empresaris individuals (activitat empresarial financera)	7.154	55	2	9	4	61	1.346	5.301	17	142	180	36
Societats no financeres i empresaris individuals (activitat empresarial no financera)	74.371	5.799	2.054	2.414	1.267	1.522	15.873	29.105	1.150	4.706	3.882	6.600
Resta de llars	107.273	17.824	4.138	6.201	2.678	3.725	30.975	16.151	3.325	8.506	3.451	10.300
TOTAL	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 CA 31-12-2017

(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	21.801	59				2	475	20.109		280	636	240
Administracions públiques	72.595	1.302	173	316	135	140	4.136	3.115	557	1.018	675	629
Altres societats financeres i empresaris individuals (activitat empresarial financera)	6.428	88	4	9	3	18	1.129	5.054	2	60	15	45
Societats no financeres i empresaris individuals (activitat empresarial no financera)	75.205	5.711	1.956	2.421	1.211	1.645	15.326	30.924	1.271	5.098	3.547	6.094
Resta de llars	110.016	18.358	4.258	6.426	2.763	3.782	31.802	16.551	3.437	8.636	3.474	10.530
TOTAL	286.045	25.518	6.391	9.172	4.112	5.587	52.868	75.753	5.267	15.092	8.347	17.538

Concentració per sectors econòmics

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

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

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

(Milions d'euros)

	TOTAL	DEL QUAL: GARANTIA IMMOBILIÀRIA	DEL QUAL: RESTA DE GARANTIES REALS	PRÉSTECES AMB GARANTIA REAL. IMPORT EN LLIBRES SOBRE IMPORT DE L'ÚLTIMA TAXACIÓ DISPONIBLE (LOAN TO VALUE)				
				≤ 40%	> 40% ≤ 60%	> 60% ≤ 80%	> 80% ≤ 100%	>100%
Administracions Públiques	11.066	415	353	131	184	211	167	75
Altres societats financeres i empresaris individuals (activitat empresarial financera)	2.503	340	835	925	163	64	4	19
Societats no financeres i empresaris individuals (activitat empresarial no financera)	88.801	21.425	5.340	10.405	7.875	3.850	2.517	2.118
Construcció i promoció immobiliària (incloent-hi sòl)	5.864	5.147	70	1.494	1.828	900	637	358
Construcció d'obra civil	4.184	479	75	239	152	62	48	53
Resta de finalitats	78.753	15.799	5.195	8.672	5.895	2.888	1.832	1.707
Grans empreses	45.068	4.663	3.074	3.153	1.591	1.207	756	1.030
Pimes i empresaris individuals	33.685	11.136	2.121	5.519	4.304	1.681	1.076	677
Resta de llars	118.278	99.814	1.014	30.709	36.349	25.759	5.201	2.810
Habitatges	92.072	90.905	278	26.440	33.489	24.214	4.627	2.413
Consum	16.415	3.278	396	1.767	1.066	540	202	99
Altres fins	9.791	5.631	340	2.502	1.794	1.005	372	298
TOTAL	220.648	121.994	7.542	42.170	44.571	29.884	7.889	5.022
Promemòria: operacions de refinançament, refinançades i reestructurades	6.663	5.275	101	987	1.288	1.972	640	489

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

(Milions d'euros)

	TOTAL	DEL QUAL: GARANTIA IMMOBILIÀRIA	DEL QUAL: RESTA DE GARANTIES REALS	PRÉSTECES AMB GARANTIA REAL. IMPORT EN LLIBRES SOBRE IMPORT DE L'ÚLTIMA TAXACIÓ DISPONIBLE (LOAN TO VALUE)				
				≤ 40%	> 40% ≤ 60%	> 60% ≤ 80%	> 80% ≤ 100%	>100%
Administracions Públiques	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

CONCENTRACIÓ PER ACTIVITAT DE PRÉSTECES A LA CLIENTELA 31-12-2017

(Milions d'euros)

	TOTAL	DEL QUAL: GARANTIA IMMOBILIÀRIA	DEL QUAL: RESTA DE GARANTIES REALS	PRÉSTECES AMB GARANTIA REAL. IMPORT EN LLIBRES SOBRE IMPORT DE L'ÚLTIMA TAXACIÓ DISPONIBLE (LOAN TO VALUE)				
				≤ 40%	> 40% ≤ 60%	> 60% ≤ 80%	> 80% ≤ 100%	>100%
				Administracions Públiques	11.745	668	285	153
Altres societats financeres i empresaris individuals (activitat empresarial financera)	4.078	409	915	985	239	91	2	7
Societats no financeres i empresaris individuals (activitat empresarial no financera)	78.434	23.681	3.912	9.944	8.929	4.505	1.545	2.670
Resta de llars	122.598	106.574	1.107	29.763	38.938	29.116	7.293	2.571
TOTAL	216.855	131.332	6.219	40.845	48.364	34.090	8.929	5.323
Promemòria: operacions de refinançament, refinançades i reestructurades	9.727	7.330	325	1.286	1.894	2.323	1.215	937

DETALL DE CRÈDIT A LA CLIENTELA PER NATURESA

(Milions d'euros)

	31-12-2019			31-12-2018			01-01-2018*		
	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	10.625	413	40	11.042	358	48	10.826	377	133
Altres Societats Financeres	2.446	62	3	1.525	21	16	6.755	18	44
Crèdit a empreses i empresaris individuals	82.074	6.010	2.971	73.437	6.788	4.696	70.767	9.151	7.027
Construcció i promoció immobiliària (incloent-hi sòl)	8.711	1.020	680	8.351	1.211	1.147	7.184	1.744	1.877
Resta d'empreses i empresaris individuals	73.363	4.990	2.291	65.086	5.577	3.549	63.583	7.407	5.150
Resta de llars	106.273	9.056	5.373	108.614	9.161	5.973	103.396	6.117	6.577
Habitatges	83.794	6.148	3.434	86.065	6.491	3.943	82.995	4.276	4.522
Resta de finalitats	22.479	2.908	1.939	22.549	2.670	2.030	20.401	1.841	2.055
TOTAL	201.418	15.541	8.387	194.618	16.328	10.733	191.744	15.663	13.781

(*) Vegeu Nota 1.4 – Comparació de la informació

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

(Milions d'euros)

	31-12-2019	31-12-2018	01-01-2018*
Per situació d'impagament			
Dels quals: amb impagament inferior a 30 dies o al corrent de pagament	219.934	215.198	213.240
Dels quals: amb impagament de 30 a 60 dies	789	725	703
Dels quals: amb impagament de 60 a 90 dies	267	304	312
Dels quals: amb impagament de 90 dies a 6 mesos	614	608	839
Dels quals: amb impagament de 6 mesos a 1 any	800	764	1.237
Dels quals: amb impagament durant més d'1 any	2.942	4.080	4.857
Per modalitat de tipus d'interès			
A tipus d'interès fix	65.264	55.625	42.272
A tipus d'interès variable	160.082	166.054	178.916

(*) Vegeu Nota 1.4 – Comparació de la informació.

DETALL DE COBERTURES DE CRÈDIT A LA CLIENTELA PER NATURALESA

(Milions d'euros)

	31-12-2019			31-12-2018			01-01-2018*		
	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3
Administracions Públiques	(6)		(6)	(10)		(13)			(100)
Altres Societats Financeres	(5)	(1)	(2)	(1)		(21)	(77)	(22)	(86)
Crèdit a empreses i empresaris individuals	(257)	(328)	(1.669)	(350)	(410)	(2.317)	(782)	(472)	(4.063)
Construcció i promoció immobiliària (incloent-hi sòl)	(34)	(65)	(264)	(41)	(69)	(503)	(27)	(39)	(845)
Resta d'empreses i empresaris individuals	(223)	(263)	(1.405)	(309)	(341)	(1.814)	(755)	(433)	(3.218)
Resta de llars	(306)	(379)	(1.739)	(327)	(331)	(1.941)	(107)	(95)	(1.769)
Habitatges	(152)	(152)	(1.000)	(164)	(162)	(1.212)	(15)	(44)	(1.026)
Resta de finalitats	(154)	(227)	(739)	(163)	(169)	(729)	(92)	(51)	(743)
TOTAL	(574)	(708)	(3.416)	(688)	(741)	(4.292)	(966)	(589)	(6.018)
De les quals: determinada individualment		(92)	(621)		(148)	(1.256)		(139)	(2001)
De les quals: determinada col·lectivament	(574)	(616)	(2.795)	(688)	(593)	(3.036)	(966)	(450)	(4.017)

(*) Vegeu Nota 1.4 – Comparació de la informació.

Concentració per qualitat creditícia

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

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

A 31 de desembre de 2019, el *rating* del deute sobirà espanyol se situa en A, el 2018 es va situar en A- i el 2017 en BBB+.

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 – 31-12-2019

(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*	PRÉSTEC I PARTIDES A COBRAR*
	PRÉSTEC I BESTRETES A LA CLIENTELA			VRD				STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3			
	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3										
AAA/AA+/AA/AA-	29.717	26	0		7		932	14.108	10	0	8	1.026	
A+/A/A-	26.237	108	0	10.209	369		9.774	10.105	23	0	927	52.118	15
BBB+/BBB/BBB-	28.108	261	0	4.139	246	1	4.919	19.726	286	0	131	5.413	161
«INVESTMENT GRADE»	84.062	395	0	14.348	622	1	15.625	43.939	319	0	1.066	58.557	176
Correcció de valor per deteriorament	(257)	(3)	0	0			(2)	(13)	0	0			
BB+/BB/BB-	39.130	2.565	1	300	7	56	29	16.965	597	0		133	
B+/B/B-	12.439	6.279	10	0	0		0	6.002	1.190	1			
CCC+/CCC/CCC-	527	2.281	70	5	0		0	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	0	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

CONCENTRACIÓ PER QUALITAT CREDITÍCIA – 31-12-2018

(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*	PRÉSTEC I PARTIDES A COBRAR*
	PRÉSTEC I BESTRETES A LA CLIENTELA			VRD				STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3			
	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3										
AAA/AA+/AA/AA-	29.414	67	0	0	0	0	880	13.121	14	00	0	918	0
A+/A/A-	27.146	262	0	10.191	623	0	10.187	10.386	33	00	392	45.452	0
BBB+/BBB/BBB-	26.595	318	0	3.269	121	1	7.181	15.640	41	10	553	4.744	264
«INVESTMENT GRADE»	83.155	647	0	13.460	744	1	18.248	39.147	88	1	945	51.114	264
Correcció de valor per deteriorament	(262)	(6)	0	0	0	0	0	(10)	0	00	0	0	0
BB+/BB/BB-	39.503	1.504	1	575	0	54	37	16.493	194	10	0	192	0
B+/B/B-	15.011	4.064	7	30	0	0	0	5.902	611	30	0	0	8
CCC+/CCC/CCC-	621	2.791	71	0	0	0	0	278	308	530	0	0	0
Sense qualificació	58.344	7.322	10.639	3.000	11	90	38	24.109	1.174	6650	0	39	382
«NON-INVESTMENT GRADE»	113.479	15.681	10.718	3.605	11	144	75	46.782	2.287	722	0	231	390
Correcció de valor per deteriorament	(433)	(735)	(4.277)	(5)	0	0	0	(59)	(27)	(259)0	0	0	0
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 QUALITAT CREDITÍCIA 31-12-2017

(Milions d'euros)

	PRÉSTECES I PARTIDES A COBRAR – CLIENT – PRÉSTECES I BESTRETES I GARANTIES FINANCERES	PRÉSTECES I PARTIDES A COBRAR – VRD	ACTIUS FINANCERS MANTINGUTS PER NEGOCIAR	ACTIUS FINANCERS DISPONIBLES PER A LA VENDA	INVERSIONS MANTINGUDES FINS AL VENCIMENT
AAA/AA+/AA/AA-	43.189	17	0	588	0
A+/A/A-	38.658	70	221	1.902	0
BBB+/BBB/BBB-	51.630	482	1.787	63.727	11.071
«INVESTMENT GRADE»	133.477	569	2008	66.217	11.071
BB+/BB/BB-	49.359	101	8	306	0
B+/B/B-	21.734	359	0	1	14
CCC+/CCC/CCC-	4.498	59	0	113	0
Sense qualificació	74.455	1.488	16	35	0
«NON INVESTMENT GRADE»	150.046	2007	24	455	14
TOTAL	283.523	2.576	2.032	66.672	11.085

VRD: Valors representatius de deute.

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 desemborsament d'efectiu i assumpció del risc de crèdit propi del seu emissor o del col·lateral associat. Aquest control s'efectua en la fase d'admissió del risc i durant tota la vida de la posició en cartera.
- Les posicions en deute públic de la Sala de Tresoreria queden adscrites al marc de control i límits de l'àmbit de risc de mercat.

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 – 31-12-2019

(Milions d'euros)

PAÍS	VENCIMENT RESIDUAL	GRUP (EXGRUP ASSEGUADOR)				GRUP ASSEGUADOR (***)		
		AF A COST AMORTITZAT PER NEGOCIAR	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	904	39	97			168	
	Entre 3 mesos i 1 any	5.415	50	159		(61)	672	487
	Entre 1 i 2 anys	4.575	65	2.701		(78)	1.921	
	Entre 2 i 3 anys	4.810	57	5.069	112	(103)	1.765	
	Entre 3 i 5 anys	2.277	48	1.428		(42)	4.303	
	Entre 5 i 10 anys	2.535	98	719		(54)	12.025	
	Més de 10 anys	1.739	8			(10)	29.123	
TOTAL	22.255	365	10.173	112	(348)	49.977	487	
Itàlia	Menys de 3 mesos		1					
	Entre 1 i 2 anys	501	2				206	
	Entre 2 i 3 anys					(3)	30	
	Entre 3 i 5 anys		59	268		(10)	910	
	Entre 5 i 10 anys		16	1.182		(14)	1.001	
	Més de 10 anys		30	1.059		(26)	3.354	
TOTAL	501	108	2.509		(53)	5.501		
Portugal	Menys de 3 mesos	5	4					
	Entre 3 mesos i 1 any	53		426			26	494
	Entre 1 i 2 anys	543	1				1	
	Entre 2 i 3 anys	78	1				19	
	Entre 3 i 5 anys	94		135			12	
	Entre 5 i 10 anys	446		29			108	12
Més de 10 anys	652							
TOTAL	1.871	6	590			166	506	
EUA	Entre 3 i 5 anys			923				
	TOTAL			923				
Resta**	Menys de 3 mesos	101		1				
	Entre 3 mesos i 1 any	2					5	
	Entre 1 i 2 anys	41					9	
	Entre 2 i 3 anys	7					1	
	Entre 3 i 5 anys	63					2	
	Entre 5 i 10 anys	180					15	
Més de 10 anys	78					33		
TOTAL	472		1			65		
TOTAL PAÏSOS	25.099	479	14.196	112	(401)	55.709	993	
De què: 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)

PAÍS	GRUP (EXGRUP ASSEGUADOR)				GRUP ASSEGUADOR (***)		
	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	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

De què: 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*).

EXPOSICIÓ AL RISC SOBIRÀ – 31-12-2017

(Milions d'euros)

PAÍS	GRUP (EXGRUP ASSEGUADOR)				GRUP ASSEGUADOR***		
	PRÉSTECES I PARTIDES A COBRAR	AF MANTINGUTS PER NEGOCIAR VRD	AF DISPONIBLES PER A LA VENDA	INVERSIONS MANTINGUDES FINS AL VENCIMENT	PF MANTINGUTS PER NEGOCIAR POSICIONS CURTES	AF DISPONIBLES PER A LA VENDA	AF MANTINGUTS PER NEGOCIAR
Espanya	10.725	706	12.381	9.697	(639)	42.112	608
Itàlia		124	1.397		(31)	3.934	
Portugal	1.054	93	3.311		(59)		3
Resta**	310		1		(10)	71	341
TOTAL PAÏSOS	12.089	923	17.090	9.697	(739)	46.117	952

AF: Actius financers.

PF: Passius financers.

(**) 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*).

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

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

Finançament destinat a la construcció i promoció immobiliària

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

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

(Milions d'euros)

	IMPORT BRUT	CORRECCIONS DE VALOR PER DETERIORAMENT	VALOR EN LLIBRES	EXCÉS DE L'EXPOSICIÓ BRUTA SOBRE L'IMPORT MÀXIM RECUPERABLE DE LES GARANTIES EFICACES
Finançament destinat a la construcció i promoció immobiliària (incloent-hi sòl)	5.766	(208)	5.558	848
<i>Dels quals: dubtosos</i>	442	(135)	307	148
<i>Promemòria: actius fallits.</i>	2.387			
<i>Promemòria: préstecs a la clientela, excloent-ne les Administracions públiques (negocis a Espanya) (import en llibres).</i>	186.645			

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

(Milions d'euros)

	IMPORT BRUT	CORRECCIONS DE VALOR PER DETERIORAMENT	VALOR EN LLIBRES	EXCÉS DE L'EXPOSICIÓ BRUTA SOBRE L'IMPORT MÀXIM RECUPERABLE DE LES GARANTIES EFICACES
Finançament destinat a la construcció i promoció immobiliària (incloent-hi sòl)	6.004	(428)	5.576	897
<i>Dels quals: dubtosos</i>	862	(347)	516	354
<i>Promemòria: actius fallits</i>	2.784			
<i>Promemòria: préstecs a la clientela, excloent-ne les Administracions públiques (negocis a Espanya) (import en llibres).</i>	185.670			

FINANÇAMENT DESTINAT A LA CONSTRUCCIÓ I PROMOCIÓ IMMOBILIÀRIA 31-12-2017

(Milions d'euros)

	IMPORT BRUT	CORRECCIONS DE VALOR PER DETERIORAMENT	VALOR EN LLIBRES	EXCÉS DE L'EXPOSICIÓ BRUTA SOBRE L'IMPORT MÀXIM RECUPERABLE DE LES GARANTIES EFICACES
Finançament destinat a la construcció i promoció immobiliària (incloent-hi sòl)	6.830	(637)	6.193	1.418
<i>Dels quals: dubtosos</i>	1.481	(549)	931	602
<i>Promemòria: actius fallits.</i>	3.816			
<i>Promemòria: préstecs a la clientela, excloent-ne les Administracions públiques (negocis a Espanya) (import en llibres).</i>	185.257			

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

FINANÇAMENT DESTINAT A PROMOTORS I PROMOCIONS PER TIPUS DE GARANTIA
(Milions d'euros)

	IMPORT BRUT		
	31-12-2019	31-12-2018	31-12-2017
Sense garantia hipotecària	562	477	814
Amb garantia hipotecària	5.204	5.527	6.016
Edificis i altres construccions acabats	3.370	3.774	4.336
Habitatge	2.277	2.556	2.811
Resta	1.093	1.218	1.525
Edificis i altres construccions en construcció	1.370	1.185	931
Habitatge	1.306	1.056	840
Resta	64	129	91
Sòl	464	568	749
Sòl urbà consolidat	351	346	423
Resta de sòl	113	222	326
TOTAL	5.766	6.004	6.830

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)

	31-12-2019	31-12-2018	31-12-2017
Garanties financeres concedides en relació amb la construcció i promoció immobiliària	107	93	175
Import registrat en el passiu del balanç		0	55

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

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

	31-12-2019	31-12-2018	31-12-2017
Valor de les garanties reals	13.362	13.471	14.883
<i>De què: garanteix riscos dubtosos</i>	<i>810</i>	<i>1.383</i>	<i>2.520</i>

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

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

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

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

(Milions d'euros)

	2019	2018	2017
Finançament concedit anual	190	527	344
Percentatge mitjà finançat	92%	90%	87%

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

CRÈDITS A LES LLARS PER A L'ADQUISICIÓ D'HABITATGES PER LTV (*)

(Milions d'euros)

	31-12-2019		31-12-2018		31-12-2017	
	IMPORT BRUT	DEL QUAL: DUBTÓS	IMPORT BRUT	DEL QUAL: DUBTÓS	IMPORT BRUT	DEL QUAL: DUBTÓS
Sense hipoteca immobiliària	662	11	762	12	767	15
Amb hipoteca immobiliària, per rangs de LTV (**)	76.658	2.719	79.917	3.103	82.495	3.530
LTV ≤ 40%	21.717	207	21.374	224	21.111	228
40% < LTV ≤ 60%	28.491	367	30.022	412	31.420	517
60% < LTV ≤ 80%	18.964	543	20.668	595	22.425	800
80% < LTV ≤ 100%	4.002	519	4.348	591	4.462	699
LTV > 100%	3.484	1.083	3.505	1.281	3.077	1.285
TOTAL	77.320	2.730	80.679	3.115	83.262	3.545

(*) 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 Mutua.

(**) LTV calculat segons les últimes taxacions disponibles. S'actualitzen per a les operacions dubtoses d'acord amb la normativa en vigor.

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

3.3.5.1. Seguiment i mesurament del risc de contrapart

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

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

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

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

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

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

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

En l'entorn de contrapartides financeres, el control del risc de contrapart 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.

3.3.5.2. Mitigació del risc de contrapart

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

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

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

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

3.3.6. Risc associat a la cartera de participades

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

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

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

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

3.4. Risc de mercat

3.4.1. Descripció general

El Grup identifica el risc de mercat com la pèrdua de valor dels actius o increment de valor dels passius inclosos en la cartera de negociació per fluctuacions dels tipus d'interès, tipus de canvi, *spread* de crèdit, factors externs o preus en els mercats 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.

3.4.2. Cicle del risc de mercat

3.4.2.1. Seguiment i mesurament del risc de mercat

Diàriament, les àrees responsables efectuen el seguiment de les operacions contractades, el càlcul del resultat que suposa l'afectació de l'evolució del mercat en les posicions (resultat diari *marked-to-market*), la quantificació del risc de mercat assumit, el seguiment del compliment dels límits i l'anàlisi de la relació entre el resultat obtingut i el risc assumit. Com a resultat d'aquestes activitats

generen diàriament un informe de posició, quantificació de riscos i consum de límits que es distribueix a l'Alta Direcció, als responsables de la seva gestió, a Validació i Risc de Model i a Auditoria Interna.

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

Sensibilitat

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

Value-at-risk (VaR)

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

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

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

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

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

VAR PARAMÈTRIC PER FACTOR DE RISC

(Milions d'euros)

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

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

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

Mesures complementàries al VaR

Com a mesura d'anàlisi, 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	2,2	0,7	1,2	1,2
VaR estressat 1d	10,5	2,7	5,5	5,2
Risc Incremental	28,2	5,5	15,0	12,7

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

REQUERIMENTS DE CAPITAL

(Milions d'euros)

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

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

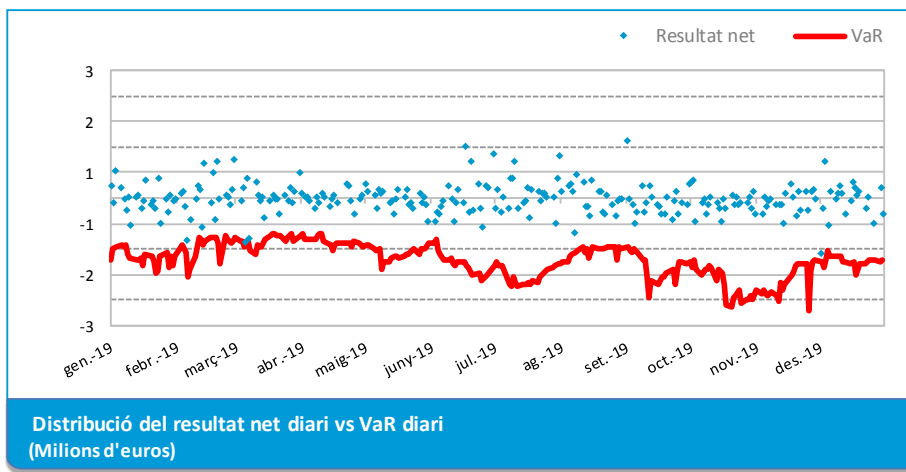
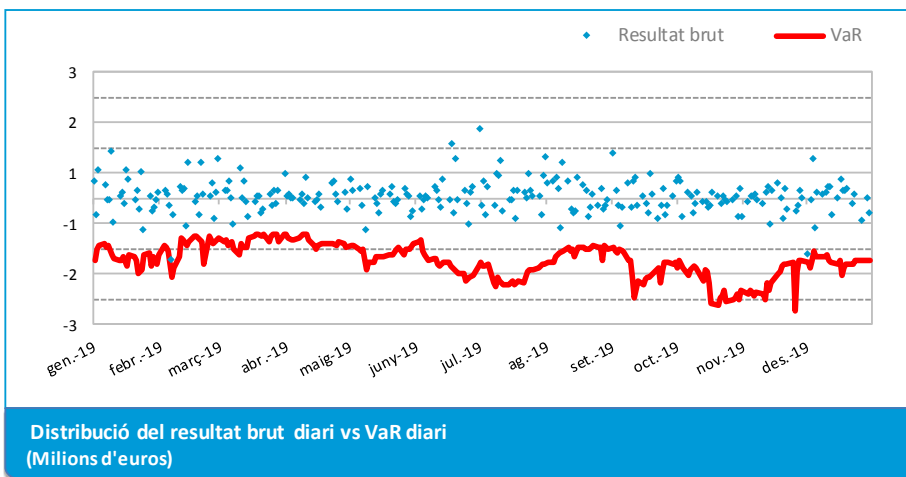
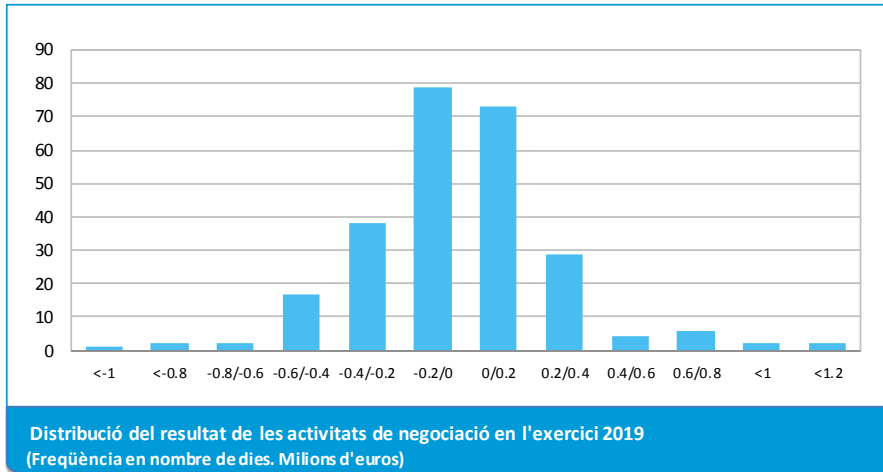
Backtesting

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

- **Backtest net** (o hipotètic) que relaciona la part del resultat diari valorat a mercat o *marked-to-market* de les posicions vives al tancament de la sessió anterior amb l'import del VaR estimat amb horitzó temporal d'un dia, calculat amb les posicions vives al tancament de la sessió anterior. Aquest exercici és el més adequat per a l'autoavaluació de la metodologia.
- **Backtest brut** (o real) que avalua el resultat obtingut durant el dia (incloent-hi l'operativa intradia) amb l'import del VaR en l'horitzó d'un dia, calculat amb les operacions vives al tancament de la sessió anterior. D'aquesta manera, s'avalua la importància de l'operativa intradia en la generació de resultats i en l'estimació del risc.

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

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



Stress test

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

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

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

3.4.2.2. Mitigació del risc de mercat

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

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

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

3.5. Risc operacional

3.5.1. Descripció general

En el context regulatori, 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 de Riscos Corporatiu, sinó que ha inclòs els següents riscos de naturalesa operacional: Legal / Regulatori, Conducta, Tecnològic, Fiabilitat de la informació financera 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:

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

3.5.2. Cicle del risc operacional

Per bé que el mètode utilitzat per al càlcul de requeriments regulatoris de consum de capital és l'estàndard, el mesurament i 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 7 subcategories (Frau Intern, Frau Extern, Pràctiques de treball i seguretat en el lloc de treball, Clients, productes i pràctiques empresarials, Danys a actius físics, Interrupcions del negoci i errades en els sistemes, Execució i Lliurament i gestió de processos) i el Nivell 2 en 20 subcategories.
- Nivell 3: nivell intern del Grup a partir de la identificació de riscos detallats.
- Nivell 4: riscos individuals, obtinguts després de l'assignació d'un risc nivell 3 en un procés o activitat.

El mesurament del risc operacional té els vessants següents:

■ Mesurament qualitatiu

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

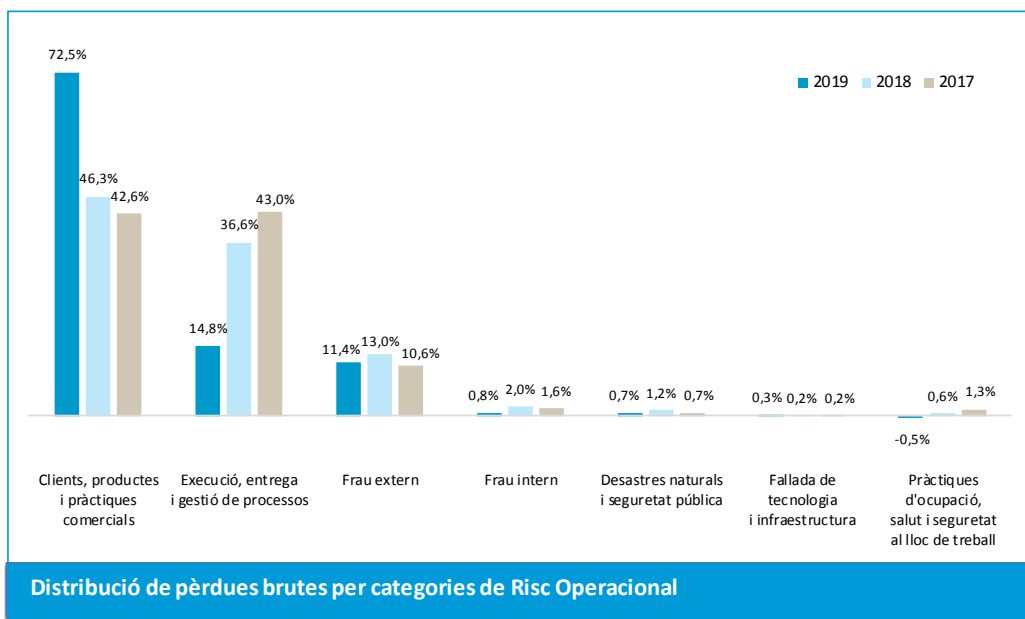
També es fa un exercici de generació d'escenaris hipotètics de pèrdues operacionals extremes, mitjançant una sèrie de tallers i reunions d'experts. L'objectiu és que aquests escenaris es puguin utilitzar per detectar punts de millora en la gestió i complementin les dades històriques internes i externes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

■ Mesurament quantitatiu

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

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

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



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

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

3.5.3. Mitigació del risc operacional

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

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

3.6. Risc legal i regulatori

El risc legal i regulatori s'entén com les potencials pèrdues o disminució de la rendibilitat 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, a l'entitat es fan actuacions de **seguiment i monitoratge constant de canvis regulatoris** en defensa de més seguretat jurídica i d'interessos legítims. A continuació, destaquem les principals iniciatives regulatòries i processos consultius en què l'entitat ha participat donada la seva rellevància:

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

Aquestes actuacions es coordinen 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.

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

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

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

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

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

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

3.7. Risc de conducta

En el marc del risc operacional, segons definició regulatòria, el risc de conducta es defineix com el risc 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, en cas que es materialitzi, les deficiències siguin detectades, reportades i solucionades amb celeritat.

La gestió del risc de conducta no correspon a una àrea específica sinó a tot el Grup que, a través dels seus empleats, s'ha d'assegurar que es compleix la normativa vigent, i aplicar procediments que traslladin aquesta normativa a l'activitat que fan.

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

3.8. Risc tecnològic

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

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

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

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

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

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

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

3.9. Altres riscos operacionals

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

El conjunt d'altres riscos operacionals té com a responsables de la seva gestió diària totes les àrees i empreses 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 del Grup en la implementació del model de gestió.

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

3.10. Risc de fiabilitat de la informació financera

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

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

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

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

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

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

3.11. Risc estructural de tipus

3.11.1. Risc estructural de tipus d'interès

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

La gestió d'aquest risc per part del Grup persegueix **i)** optimitzar el marge financer i **ii)** preservar el valor econòmic del balanç, considerant en qualsevol moment les mètriques i els llistats del Marc d'Apetit al Risc pel que fa a volatilitat del marge financer i sensibilitat de valor.

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

En el mesurament del risc de tipus d'interès 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 aquestes, podem destacar:

- **Gap estàtic:** mostra la distribució contractual de venciments i revisions de tipus d'interès, en una data determinada, de les masses sensibles de balanç i/o fora de balanç. L'anàlisi GAP es basa en la comparació dels imports d'actius que es revisen o vencen en un determinat període i els imports de passius que es revisen o vencen en aquell mateix període.
- **Sensibilitat del marge d'interessos:** mostra l'impacte en el marge que canvis en la corba de tipus d'interès puguin provocar com a conseqüència de la revisió de les operacions del balanç. Aquesta sensibilitat s'obté comparant la simulació del marge d'interessos davant diferents escenaris de tipus d'interès (moviments paral·lels instantanis i progressius de diferents intensitats, així com de canvis de pendent). L'escenari més probable, obtingut a partir dels tipus implícits de mercat, incloent-hi les previsions d'evolució de negoci i de la gestió de cobertures, es compara amb altres escenaris de baixada o pujada de tipus i moviments paral·lels i no paral·lels en el pendent de la corba. La diferència entre aquests marges financers estressats en relació amb el marge financer de l'escenari base proporciona la mesura de sensibilitat o volatilitat del marge.
- **Valor econòmic del balanç:** es calcula com la suma de **i)** el valor raonable del net dels actius i passius sensibles als tipus d'interès dins balanç, **ii)** el valor raonable dels productes fora de balanç (derivats), més **iii)** el net del valor comptable de les partides d'actius i passius no sensibles als tipus d'interès.
- **Sensibilitat del valor econòmic:** es reavalua, per als diferents escenaris de tipus de mercat establerts 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, 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	15.808	0	1.104	80	0	45	17.037
Crèdit a la clientela	166.695	16.621	5.559	4.949	3.215	18.960	215.999
Cartera de Renda Fixa	6.845	7.932	8.625	1.132	1.512	4.979	31.025
TOTAL ACTIU	189.348	24.553	15.288	6.161	4.727	23.984	264.061
PASSIU							
Interbancari i Bancs Centrals	20.293	684	239	73	34	247	21.570
Dipòsits de la clientela	105.879	22.884	15.435	10.109	8.111	56.511	218.929
Emissions	6.532	2.641	2.416	6.050	5.497	13.227	36.363
TOTAL PASSIU	132.704	26.209	18.090	16.232	13.642	69.985	276.862
DIFERÈNCIA ACTIU MENYS PASSIU							
	56.644	(1.656)	(2.802)	(10.071)	(8.915)	(46.001)	(12.801)
COBERTURES							
	(22.324)	6.365	2.998	4.077	3.201	5.711	28
DIFERÈNCIA TOTAL	34.320	4.709	196	(5.994)	(5.714)	(40.290)	(12.773)

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)	6,8%	-3,0%
Valor patrimonial de les masses sensibles de balanç (2)	6,1%	-5,3%

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

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

Com a mesures de mitigació del risc estructural de tipus d'interès, 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.

3.11.2. Risc estructural de tipus de canvi

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

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)

	31-12-2019	31-12-2018	31-12-2017
Efectiu, saldos en efectiu en bancs centrals i altres dipòsits a la vista	419	524	512
Actius financers mantinguts per negociar	2.314	1.852	1.124
Actius financers amb canvis en un altre resultat global	1.352	1.458	101
Actius financers a cost amortitzat	11.206	8.573	7.762
Participacions	108	94	668
Altres actius	1.060	1.612	72
TOTAL ACTIU EN MONEDA ESTRANGERA	16.459	14.113	10.239
Passius financers a cost amortitzat	8.878	7.899	8.113
Dipòsits	7.857	7.009	7.249
Bancs centrals	1.385	1.402	2.389
Entitats de crèdit	1.469	1.269	1.034
Clientela	5.003	4.338	3.826
Valors representatius de deute emesos	945	847	807
Altres passius financers	76	43	57
Altres passius	2.489	1.919	(193)
TOTAL PASSIU EN MONEDA ESTRANGERA	11.367	9.818	7.920

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

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

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

(Milions d'euros)

	EFFECTIU*	AF MANTINGUTS PER NEGOCIAR	AF AMB CANVIS EN OCI	AF A COST AMORTITZAT	PF A COST AMORTITZAT	ALTRES PASSIUS
USD	183	1.512	933	7.494	7.864	1.613
JPY	19	1	0	483	9	1
GBP	45	870	4	1.474	378	899
PLN (Zloty polonès)	31	0	0	748	15	3
CHF	24	0	0	261	1	2
Resta	117	(69)	415	746	611	(29)
TOTAL	419	2.314	1.352	11.206	8.878	2.489

AF: Actius financers; PF: Passius financers

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

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

(Milions d'euros)

	EFFECTIU*	AF MANTINGUTS PER NEGOCIAR	AF AMB CANVIS EN OCI	AF A COST AMORTITZAT	PF A COST AMORTITZAT	ALTRES PASSIUS
USD	213	1.794	931	5.950	7.028	1.806
JPY	16	1	0	563	9	1
GBP	51	155	4	930	393	137
PLN (Zloty polonès)	85	0	0	442	12	2
CHF	28	0	0	235	0	2
Resta	131	(98)	523	453	457	(29)
TOTAL	524	1.852	1.458	8.573	7.899	1.919

AF: actius financers; PF: passius financers.

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

DETALL PER MONEDA DE LES PRINCIPALS PARTIDES DEL BALANÇ – 31-12-2017

(Milions d'euros)

	EFFECTIU*	AF MANTINGUTS PER NEGOCIAR	AF AMB CANVIS EN OCI	AF A COST AMORTITZAT	PF A COST AMORTITZAT	ALTRES PASSIUS
USD	257	1.157	96	5.331	7.458	(131)
JPY	12	1	0	606	2	0
GBP	48	13	4	823	332	(26)
PLN (Zloty polonès)	54	0	0	316	10	7
CHF	37	31	0	255	0	42
Resta	104	(78)	1	431	311	(85)
TOTAL	512	1.124	101	7.762	8.113	(193)

AF: actius financers; PF: passius financers.

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

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

3.12. Risc de liquiditat i finançament

3.12.1. Descripció general

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

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

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

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

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

Amb caràcter particular, 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.

3.12.2. Mitigació del risc de liquiditat

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

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

- Delegació de la Junta General d'Accionistes per emetre.

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

DISPONIBLE EN PÒLISSA DE CRÈDIT BCE

(Milions d'euros)

	31-12-2019	31-12-2018	31-12-2017
Valor garanties lliurades com a col·lateral	51.455	53.652	50.149
CaixaBank	46.001	46.698	43.484
BPI	5.454	6.954	6.665
Disposat	(12.934)	(28.183)	(28.820)
TLTRO II – CaixaBank	(3.409)	(26.819)	(26.819)
TLTRO III – CaixaBank	(8.145)		
TLTRO II – BPI	(500)	(1.364)	(2001)
TLTRO III – BPI	(880)		
Interessos meritats	49	279	
Interessos meritats – CaixaBank	44	268	
Interessos meritats – BPI	6	11	
TOTAL SALDO DISPONIBLE EN PÒLISSA BCE	38.571	25.748	21.329

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

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

(Milions d'euros)

	CAPACITAT TOTAL D'EMISSIÓ	TOTAL EMÈS
Programa de Pagarés (CNMV 10-07-2019) CaixaBank (1)	1.000	0
Programa de Renda fixa (CNMV 10-07-2019) CaixaBank	15.000	0
Programa de Renda fixa estructurats detallistes (CNMV 14-06-2018) CaixaBank Notes Detallistes (2)	0	999
Programa EMTN («Euro Medium Term Note») CaixaBank (Irlanda 26-04-2019)	15.000	11.632
Programa EMTN («Euro Medium Term Note») BPI (Luxemburg 28-06-2019)	7.000	583
Programa ECP («Euro Commercial Paper») CaixaBank (Irlanda, 18-12-2019) (3)	3.000	703
Programa de Mortgage Covered Bonds de BPI (CMVM Portugal 19-02-2019)	9.000	7.300
Programa Obrigações sobre o Sector Público de BPI (CMVM Portugal 19-03-2019)	2.000	600

(1) Programa ampliable a 3.000 milions d'euros.

(2) El fulllet va vèncer el 14 de juny de 2019 i no ha estat renovat.

(3) Programa ampliable a 5.000 milions d'euros.

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

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

(Milions d'euros)

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

- Per facilitar la sortida en els mercats a curt termini, es disposa actualment de:

- ◆ Línies interbancàries amb un important nombre d'entitats (nacionals i internacionals) així com bancs centrals.
- ◆ Línies d'operació amb pacte de recompra amb diverses contrapartides nacionals i estrangeres.

- ◆ Accés a Cambres de Contrapartida Central per a l'operativa d'operacions amb pacte de recompra (LCH SA – París, Meffclear – Madrid i EUREX – Frankfurt).
- El Pla de Contingència i el *Recovery Plan* inclouen un ampli ventall de mesures que permeten generar liquiditat en situacions de crisi de diversa naturalesa. Entre aquestes s'inclouen potencials emissions de deute *secured* i *unsecured*, recursos al mercat d'operacions amb pacte de recompra, etc. Per a totes se n'avalua la viabilitat davant diversos escenaris de crisi i es descriuen els passos necessaris per a la seva execució i el termini d'execució previst.

3.12.3. Situació de liquiditat

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)

	31-12-2019		31-12-2018		31-12-2017	
	VALOR DE MERCAT	IMPORT PONDERAT APLICABLE	VALOR DE MERCAT	IMPORT PONDERAT APLICABLE	VALOR DE MERCAT	IMPORT PONDERAT APLICABLE
Actius Level 1	53.098	53.021	54.841	54.771	51.773	51.773
Actius Level 2A	42	36	51	43	333	283
Actius Level 2B	3.670	1.960	4.308	2.279	2.858	1.554
TOTAL ACTIUS LÍQUIDS D'ALTA QUALITAT (HQLAS) (1)	56.810	55.017	59.200	57.093	54.964	53.610
Actius disponibles en pòlissa no considerats HQLAS		34.410		22.437		19.165
TOTAL ACTIUS LÍQUIDS		89.427		79.530		72.775

(1) 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)

	31-12-2019	31-12-2018	31-12-2017
Actius líquids d'alta qualitat – HQLA (numerador)	55.017	57.093	53.610
Sortides d'efectiu netes totals (denominador)	30.700	28.602	26.571
Sortides d'efectiu	36.630	33.819	31.634
Entrades d'efectiu	5.931	5.217	5.063
RÀTIO LCR (COEFICIENT DE COBERTURA DE LIQUIDITAT) (%) (1)	179%	200%	202%
RÀTIO NSFR (NET STABLE FUNDING RATIO) (%) (2)	129%	117%	112%

(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 en un horitzó de 30 dies, sota un escenari d'estrès que considera una crisi combinada del sistema financer i de nom.

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

(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.

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

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

RATING DE QUALIFICACIÓ CREDITÍCIA CAIXABANK

	DEUTE A LLARG TERMINI	DEUTE A CURT TERMINI	PERSPECTIVA	DATA D'AVALUACIÓ	CÈDULES HIPOTECÀRIES
Moody's Investors Service	Baa1	P-2	Estable	17-05-2019	Aa1
Standard & Poor's Global Ratings	BBB+	A-2	Estable	31-05-2019	AA
Fitch Ratings	BBB+	F2	Estable	27-09-2019	
DBRS Ratings Limited	A	R-1 (<i>low</i>)	Estable	29-03-2019	AAA

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

SENSIBILITAT DE LA LIQUIDITAT A VARIACIONS EN LA QUALIFICACIÓ CREDITÍCIA

(Milions d'euros)

	REBAIXA D'1 ESGLAÓ	REBAIXA DE 2 ESGLAONS	REBAIXA DE 3 ESGLAONS
Operacions de productes derivats (contractes CSA) (*)	0	2	5
Dipòsits adquirits amb entitats de crèdit (*)	0	1.274	1.274

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

3.12.4. Asset encumbrance – Actius rebuts i lliurats en garantia

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

ACTIUS QUE GARANTEIXEN OPERACIONS DE FINANÇAMENT I ACTIUS LLIURES DE CÀRREGA

(Milions d'euros)

	31-12-2019		31-12-2018		31-12-2017	
	VALOR EN LLIBRES D'ACTIUS COMPROME- SOS	VALOR EN LLIBRES D'ACTIUS NO COMPROME- SOS	VALOR EN LLIBRES D'ACTIUS COMPROME- SOS	VALOR EN LLIBRES D'ACTIUS NO COMPROME- SOS	VALOR EN LLIBRES D'ACTIUS COMPROME- SOS	VALOR EN LLIBRES D'ACTIUS NO COMPROME- SOS
Instruments de patrimoni	0	3.063	0	4.144	0	3.288
Valors representatius de deute (1)	5.248	28.887	8.314	27.969	11.071	20.157
<i>dels quals: bons garantits</i>	2	9	5	4	17	5
<i>dels quals: bons de titulització d'actius</i>	0	92	0	0	0	0
<i>dels quals: emeses per Administracions públiques</i>	4.584	24.161	7.222	24.564	10.207	17.643
<i>dels quals: emeses per societats financeres</i>	417	1.396	906	1.272	847	1.121
<i>dels quals: emeses per societats no financeres</i>	245	3.228	181	2.129	0	1.388
Inversió creditícia (2)	49.146	191.368	69.543	173.810	81.208	160.678
Altres actius (3)	5.071	45.574	4.580	47.292	3.588	55.028
TOTAL	59.464	268.892	82.437	253.215	95.867	239.151

(1) Principalment correspon a actius cedits en operativa de cessió temporal d'actius i d'operacions de finançament del BCE.

(2) Principalment correspon a actius aportats com a garantia de bons de titulització, cèdules hipotecàries i territorials.

(3) Principalment correspon a efectiu lliurat com a garantia de l'operativa de derivats.

A continuació es detallen els actius rebuts en garantia, segregant els que estan lliures de càrrega dels que podrien comprometre's per obtenir finançament:

ACTIUS QUE GARANTEIXEN OPERACIONS DE FINANÇAMENT I ACTIUS LLIURES DE CÀRREGA

(Milions d'euros)

	31-12-2019		31-12-2018		31-12-2017	
	VR D'ACTIUS COMPROMESSOS	VR D'ACTIUS NO COMPROMESSOS	VR D'ACTIUS COMPROMESSOS	VR D'ACTIUS NO COMPROMESSOS	VR D'ACTIUS COMPROMESSOS	VR D'ACTIUS NO COMPROMESSOS
Col·lateral rebut (1)	1.790	15.841	2.097	13.323	3.397	17.228
Instruments de patrimoni	0	0	0	0	0	0
Valors representatius de deute	1.780	14.737	2.085	11.977	3.387	15.631
Altres garanties rebudes	10	1.103	12	1.346	10	1.597
Valors representatius de deute propis diferents de bons garantits o bons de titulització d'actius propis (2)	0	12	0	251	0	858
Bons garantits i de titulització d'actius propis emesos i no pignorat (3)	0	53.787	0	42.821	0	34.161
TOTAL	1.790	69.640	2.097	56.395	3.397	52.247

(1) Principalment correspon a actius rebuts en operativa d'adquisició temporal d'actius, operacions de préstec de valors i efectiu rebut com a garantia d'operativa de derivats.

(2) Autocartera de deute sènior.

(3) Correspon a autocartera emesa de titulitzacions i *covered bonds* (hipotecari / sector públic).

VR: Valor raonable.

Tot seguit es recull la ràtio d'actius col·lateralitzats:

RÀTIO D'ACTIUS COL-LATERALITZATS

(Milions d'euros)

	31-12-2019	31-12-2018	31-12-2017
Actius i col·lateral rebut compromès («numerador»)	61.255	84.534	99.263
Valors representatius de deute	7.027	10.399	14.457
Préstecs i partides a cobrar	49.156	69.555	81.218
Altres actius	5.071	4.580	3.588
Total actius + Total actius rebuts («denominador»)	345.988	351.071	355.643
Instruments de patrimoni	3.063	4.144	3.288
Valors representatius de deute	50.652	50.345	50.246
Inversió creditícia	240.524	243.364	241.896
Altres actius	51.748	53.218	60.214
RÀTIO ACTIUS COL-LATERALITZATS	17,70%	24,08%	27,91%

Durant l'any 2019, la ràtio d'actius col·lateralitzats ha millorat respecte a la ràtio de 2018, amb una reducció de la ràtio de 6,37 punts percentuals a causa de l'apel·lació més baixa al TLTRO i al mercat d'operacions amb pacte de recompra i a un saldo inferior d'emissions garantides col·locades en mercat.

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

PASSIUS GARANTITS

(Milions d'euros)

	31-12-2019		31-12-2018		31-12-2017	
	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	49.543	57.063	69.819	81.472	82.021	95.664
Derivats	5.653	5.945	5.197	5.592	4.314	4.594
Dipòsits	26.281	30.322	45.517	51.321	57.152	64.275
Emissions	17.609	20.796	19.105	24.559	20.555	26.795
Altres fonts de càrregues	3.861	4.191	2.697	3.062	3.183	3.599
TOTAL	53.404	61.255	72.516	84.534	85.205	99.263

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

3.12.5. Termini residual de les operacions

A continuació es presenta el detall per terminis de venciments contractuals dels saldos, de determinats epígrafs del balanç, en un escenari de condicions de normalitat de mercats:

TERMINI RESIDUAL DE LES OPERACIONS 31-12-2019

(Milions d'euros)

	A LA VISTA	<1 MES	1-3 MESOS	3-12 MESOS	1-5 ANYS	> 5 ANYS	TOTAL
GRUP CAIXABANK (EX. NEGOCI ASSEGUADOR)							
Efectiu, saldos en efectiu en bancs centrals i altres dipòsits a la vista*	14.947						14.947
Actius financers mantinguts per negociar – Derivats		46	58	126	972	4.992	6.194
Actius financers mantinguts per negociar – Valors representatius de deute		40	21	74	371	213	719
Actius financers obligatòriament a valor raonable amb canvis en resultats	167			1		115	283
Actius financers designats a valor raonable amb canvis en resultats	1						1
Actius financers a valor raonable amb canvis en patrimoni	1.729	34	547	676	11.139	3.568	17.693
Actius financers a cost amortitzat	3.866	14.011	10.824	20.242	52.014	143.745	244.702
Préstecs i bestretes	3.866	13.569	10.527	15.788	42.940	140.624	227.314
Valors representatius de deute		442	297	4.454	9.074	3.121	17.388
Derivats – Comptabilitat de cobertures	28	1	11	69	770	1.254	2.133
TOTAL ACTIU	20.738	14.132	11.461	21.188	65.266	153.887	286.672
Passius financers mantinguts per negociar – Derivats	6	16	36	40	257	1.512	1.867
Passius financers a cost amortitzat	198.952	7.985	5.939	21.467	31.285	15.125	280.753
Dipòsits	191.588	7.727	5.617	19.733	15.356	1.170	241.191
Bancs centrals		150	894	3.859	9.516		14.419
Entitats de crèdit	2.268	2.555	103	55	95	617	5.693
Clientela	189.320	5.022	4.620	15.819	5.745	553	221.079
Valors representatius de deute emesos	609	24	140	1.527	15.574	13.511	31.385
Altres passius financers	6.755	234	182	207	355	444	8.177
Derivats – Comptabilitat de cobertures				9	215	290	514
TOTAL PASSIU	198.958	8.001	5.975	21.516	31.757	16.927	283.134
<i>Dels quals emissions majoristes netes d'autocartera i multicedents</i>			229	1.151	13.939	17.397	32.716
DIFERÈNCIA ACTIU MENYS PASSIU	(178.220)	6.131	5.486	(328)	33.509	136.960	3.538

TERMINI RESIDUAL DE LES OPERACIONS 31-12-2019

(Milions d'euros)

	A LA VISTA	<1 MES	1-3 MESOS	3-12 MESOS	1-5 ANYS	> 5 ANYS	TOTAL
NEGOCI ASSEGUADOR							
Actius financers afectes al negoci assegurador – Valors representatius de deute		156	235	785	9.423	48.163	58.762
Passius emparats per contractes d'assegurances	20.702	430	890	4.021	14.589	52.733	72.663

Els venciments de les operacions es projecten en funció del seu termini contractual i residual, sense considerar cap hipòtesi de renovació dels actius i/o passius. Per tal d'avaluar el gap negatiu en el curt termini cal considerar els aspectes següents:

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

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

Amb relació a les emissions, les polítiques 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.

3.13. Risc reputacional

El risc reputacional és el possible menyscabament de la capacitat competitiva que es produiria per deteriorament de la confiança en el Grup d'algun 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 per CaixaBank en el que es podria deteriorar aquesta confiança són, entre altres, els vinculats a el disseny i comercialització de productes, a sistemes i seguretat de la informació, a la necessitat d'impulsar aspectes ASG (Ambientals, Socials i de bon Govern) en el negoci, incloent per la seva cada vegada més rellevància els riscos relacionats amb el canvi climàtic; el desenvolupament del talent, la conciliació, la diversitat i salut laboral.

El seguiment del risc es fa a través d'indicadors seleccionats de reputació, tant interns com externs, provinents de les diferents fonts d'anàlisi de la percepció i expectatives dels *stakeholders*. Els indicadors de mesurament es ponderen en funció de la seva importància estratègica i s'agrupen en un quadre de comandaments de reputació que permet obtenir un Índex Global de Reputació (IGR). Aquesta mètrica permet fer un seguiment trimestral sectorial i temporal del posicionament, així com fixar els rangs i mètriques tolerats dins el RAF.

El principal instrument que permet fer un seguiment formal de la gestió del risc reputacional és la taxonomia de Riscos Reputacionals, el qual permet identificar i jerarquitzar els riscos en funció de la seva criticitat, fixar indicadors de seguiment de cada risc (KRI) i establir polítiques de cobertura i mitigació.

En el control i la mitigació del risc reputacional impacta el desenvolupament de polítiques que cobreixen diferents àmbits del Grup. A més, hi ha procediments i actuacions específiques de les àrees més directament implicades en la gestió dels principals riscos reputacionals, que permeten prevenir i/o mitigar la materialització del risc.

Així mateix, les Polítiques Internes de gestió del Risc Reputacional també inclouen impulsar plans de formació interna orientats a mitigar la materialització i efectes dels Riscos Reputacionals, establir protocols d'atenció a afectats per les actuacions del banc o definir plans de crisi i/o contingència en cas de materialització dels diferents riscos.

3.14.1 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 pels estàndards tècnics aprovats per la Comissió Europea (ITS), els quals són d'aplicació directa, i les directrius publicades per EIOPA, que han estat adoptades per la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions (DGAFP) com a pròpies.

L'activitat asseguradora incorpora, entre d'altres, el risc actuarial, definit 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 actuàries emprades en la tarificació i reserves, i l'evolució real d'aquestes.

Per al risc de crèdit i liquiditat incorregut en l'activitat asseguradora, el Grup disposa de Marcs de gestió en què s'estableixen uns nivells de qualitat creditícia i de diversificació (vegeu a les Notes 3.3 i 3.12, de forma segmentada, l'estructura de riscos de l'activitat asseguradora en aquests àmbits).

Així mateix, amb relació al risc de tipus d'interès, el Grup, a través de la seva companyia asseguradora VidaCaixa, gestiona de manera conjunta els compromisos dels contractes d'assegurances i els actius afectes mitjançant tècniques d'immunització financera prevista en les disposicions de la DGAFP.

3.14.2 Cicle de risc actuarial

3.14.2.1. Seguiment i mesurament del risc actuarial

La gestió del risc actuarial establerta en polítiques aprovades pels òrgans de gestió del risc persegueix l'estabilitat en el llarg termini dels factors actuàries que incideixen en l'evolució tècnica dels productes d'assegurança comercialitzats. Dins els factors de risc actuàries destacarien els riscos de mortalitat i longevitat en els rams d'assegurances de vida, i la ràtio de sinistralitat en els rams d'assegurances diferents de l'assegurança de vida.

Així, la política de subscripció i constitució de reserves, actualitzada amb una freqüència mínima anual, 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 tarificació i finalment per a la valoració i constitució de les reserves de les pòlisses constituïdes sota 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.

3.14.2.2. 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 d'una política, actualitzada amb una freqüència mínima anual, que identifica el nivell de transferència de risc, considerant el perfil de riscos dels contractes d'assegurança directa, així com la tipologia, idoneïtat i 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 de la companyia asseguradora VidaCaixa, estableix mitjançant la 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.
- L'especificació dels tipus de reassegurança a subscriure i l'exposició agregada per tipus de negoci.

En aquest sentit, el Grup, a través de la companyia asseguradora VidaCaixa, estableix límits en el risc net retingut per línia de negoci, per risc o per esdeveniment (o una combinació d'aquests factors). Aquests límits es justifiquen en una avaluació del perfil de risc desitjat i el cost de la reassegurança.

3.15. Risc de rendibilitat de negoci

El risc de rendibilitat de negoci es refereix a l'obtenció de resultats inferiors a les expectatives del mercat o als objectius 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 sistema de gestió del risc de rendibilitat de negoci de CaixaBank es fonamenta en 4 visions de gestió:

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

3.16. Risc de deteriorament d'altres actius

El risc de deteriorament d'altres actius es refereix a la reducció del valor en llibres de les participacions accionaries i dels actius no financers del Grup, en concret:

- Participacions accionaries: posicions que formen la cartera de participacions accionaries del Grup, excloent-ne aquelles sobre les quals exerceix control. Aquestes posicions poden tenir l'origen en decisions de gestió explícita de presa de posició, així com per integració d'altres entitats, o poden ser resultat d'una reestructuració o execució de garanties en el marc d'una operació originàriament de crèdit (vegeu Nota 3.3.6).
- Actius materials: la principal contribució és la dels actius immobiliaris, tant els d'ús propi com els actius adjudicats disponibles per a la venda i lloguer. Els actius adjudicats són majoritàriament propietat de la filial immobiliària del Grup, BuildingCenter, SAU. En matèria de valoració dels actius adjudicats, es compleix amb la normativa sectorial vigent.
- Actius intangibles: inclou principalment els fons de comerç generats en processos de combinacions de negoci, assignats a una de les unitats generadores d'efectiu del Grup, el *software* i a altres actius intangibles de vida útil definida.
- Actius per impostos: principalment els actius fiscals diferents 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 en el 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'eficax execució dels controls establerts. Així mateix es fa una anàlisi i revisió dels tests d'*impairment* i de recuperabilitat basats en metodologies generalment acceptades.

3.17. Risc de recursos propis i solvència

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

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 eventuais pèrdues inesperades es mesura des de dues perspectives i metodologies diferents: el capital regulatori i el capital econòmic.

El capital regulatori de les entitats financeres està regulat per la CRR i la Directiva 2013/36/UE del Parlament Europeu i del Consell que van incorporar el marc normatiu de Basilea III (BIS III) a la Unió Europea. El capital regulatori és la mètrica **i)** requerida pels reguladors i **ii)** utilitzada per analistes i inversors per comparar entre entitats financeres. Així mateix, amb posterioritat a la transposició legal europea de 2013, el Comitè de Basilea i altres organismes competents han publicat normes i documents addicionals, amb noves especificacions en el càlcul de recursos propis. Això comporta un estat de permanent desenvolupament, per la qual cosa 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.

Per part seva, el capital econòmic és la base de l'estimació interna d'exigències de recursos propis que complementa la visió reguladora de la solvència i es correspon amb la mètrica utilitzada per a **i)** l'autoavaluació de capital, sent objecte de presentació i revisió periòdica en els òrgans corresponents del Grup; **ii)** actualitzar la Ràtio de Capital Econòmic, com a eina de control i seguiment i **iii)** calcular la Rendibilitat Ajustada al Risc (RAR) i el *Pricing*. A diferència del capital regulatori, el capital econòmic és sempre una estimació pròpia que s'ajusta en funció del nivell de tolerància al risc, volum i tipus d'activitat del Grup. D'aquesta manera, el capital econòmic complementa la visió regulatòria de solvència per aproximar-se al perfil de risc que assumeix el Grup en incorporar riscos no considerats, o considerats parcialment, en les exigències regulatòries.

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

El Grup disposa d'una Política Corporativa del Risc de Recursos Propis i Solvència que té com a finalitat establir els principis sobre els quals es determinen els objectius de capital en el Grup CaixaBank, així com assentar unes directrius comunes en relació amb el seguiment, control i gestió dels recursos propis que permetin, entre d'altres, mitigar aquest risc.

Aquests objectius de capital són públics i actualment es concreten en el Pla Estratègic 2019-2021 a situar la ràtio CET1 al voltant del 12% i constituir addicionalment un buffer d'1 punt percentual de coixí prudencial en l'horitzó del Pla per fer front a futurs canvis regulatoris.

4. Gestió de la solvència

Al quadre següent es detallen els recursos propis computables del Grup:

RECURSOS PROPIS COMPUTABLES

(Milions d'euros)

	31-12-2019		31-12-2018		31-12-2017	
	IMPORT	EN %	IMPORT	EN %	IMPORT	EN %
Patrimoni net comptable	25.151		24.058		24.683	
Fons Propis Comptables	26.247		25.384		24.722	
Capital	5.981		5.981		5.981	
Resultat	1.705		1.985		1.684	
Reserves i altres	18.561		17.418		17.057	
Interessos minoritaris i OCI	(1.096)		(1.326)		(39)	
Resta d'instruments de CET1	(1.037)		(801)		(710)	
Ajust comptabilitat interessos minoritaris i OCI	6		(43)		(93)	
Altres ajustos (1)	(1.043)		(758)		(617)	
Instruments CET1	24.114		23.257		23.973	
Deduccions CET1	(6.327)		(6.457)		(6.650)	
Actius intangibles	(4.232)		(4.250)		(4.206)	
Actius per impostos diferits	(1.875)		(1.977)		(1.876)	
Resta de deduccions de CET1	(220)		(230)		(568)	
CET1	17.787	12,0%	16.800	11,5%	17.323	11,7%
Instruments AT1	2.236		2.233		999	
Deduccions AT1						
TIER 1	20.023	13,5%	19.033	13,0%	18.322	12,3%
Instruments T2	3.224		3.295		5.023	
Deduccions T2						
TIER 2	3.224	2,2%	3.295	2,3%	5.023	3,4%
CAPITAL TOTAL	23.247	15,7%	22.328	15,3%	23.345	15,7%
Altres instruments subordinats computables MREL (2)	5.680		2.303		1.608	
MREL SUBORDINAT	28.927	19,6%	24.631	16,9%	24.953	16,8%
Altres instruments computables MREL (3)	3.362		2.943			
MREL (4)	32.289	21,8%	27.574	18,9%		
ACTIUS PONDERATS PER RISC (APR)	147.880		145.942		148.695	

(*) A partir de l'01-01-2019, les dades regulatòries i *fully loaded* són iguals. Les xifres a 31-12-2018 i 31-12-2017 són les previstes al final del període transitori (*fully loaded*) dels Estats COREP de cada període.

(1) Principalment previsió de dividendes pendents de pagament.

(2) Durant aquest any s'han fet cinc emissions de deute *Senior Non-Preferred* per un import nominal de 3.382 milions d'euros.

(3) Durant aquest any s'ha fet una emissió de deute *Senior Preferred* per un import nominal de 1.000 milions d'euros.

(4) El 24 d'abril de 2019, el Banc d'Espanya va notificar a CaixaBank el requeriment de MREL. D'acord amb aquesta comunicació, CaixaBank haurà d'assolir, a partir de l'1 de gener de 2021, un volum de fons propis i passius elegibles que pugi aproximadament al 22,5% dels APR a nivell consolidat.

A nivell individual, CaixaBank presenta unes ràtios de 13,8% CET1, 15,4% Tier 1 i 17,8% Capital Total, amb uns APR de 135.725 milions d'euros.

Al quadre següent es resumeixen els requeriments mínims dels recursos propis computables:

REQUERIMENTS MÍNIMS

(Milions d'euros)

	31-12-2019		31-12-2018		31-12-2017	
	IMPORT	EN %	IMPORT	EN %	IMPORT	EN %
Requeriments mínims BIS III						
CET1 (*)	12.983	8,78%	12.770	8,75%	13.011	8,75%
Tier 1	15.201	10,28%	14.959	10,25%	15.241	10,25%
Capital total	18.159	12,28%	17.878	12,25%	18.215	12,25%

(*) Inclou el mínim exigint pel Pilar 1 del 4,5%; el requeriment de Pilar 2 d'1,5%; el coixí de conservació de capital del 2,5%, el coixí AEIS (Altra Entitat d'Importància Sistèmica) del 0,25%. A partir de 2019 també s'incorpora el coixí per risc anticíclic específic del 0,03%.

Per al 2020, es mantenen els mateixos requisits que per al 2019, amb la particularitat que trimestralment s'haurà d'actualitzar el coixí anticíclic per les exposicions en tercers països.

En el quadre següent es presenta un detall de la ràtio de palanquejament:

RÀTIO DE PALANQUEJAMENT

(Milions d'euros)

	31-12-2019	31-12-2018*	31-12-2017*
Exposició	341.681	344.485	343.484
Ràtio de palanquejament (Tier 1/Exposició)	5,9%	5,5%	5,3%

(*) Les xifres són les previstes al final del període transitori (*fully loaded*)

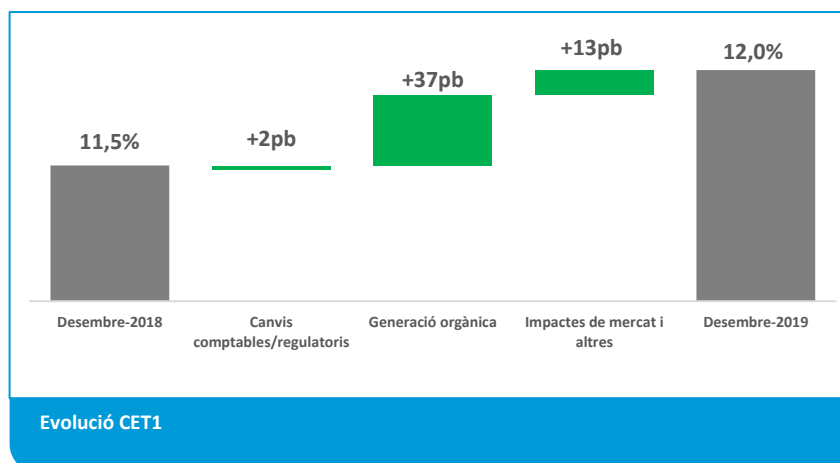
Tot seguit es detallen els moviments dels recursos propis computables:

MOVIMENTS DELS RECURSOS PROPIS COMPUTABLES

(Milions d'euros)

	31-12-2019		31-12-2018	
	IMPORT	EN %	IMPORT	EN %
CET1 A L'INICI DE L'EXERCICI	16.800	11,5%	17.323	11,7%
Moviments d'instruments CET1	856		(715)	
Benefici	1.705		1985	
Dividend previst	(897)		(1.016)	
Reserves	303		(455)	
Minoritaris	0		(318)	
Ajustos de valoració i altres	(255)		(911)	
Moviments de deduccions CET1 (1)	131		192	
Actius immaterials	18		(44)	
Actius fiscals diferits	102		(101)	
Resta de deduccions de CET1	11		337	
Deduccions AT1 cobertes per CET1	0		0	
CET1 AL FINAL DE L'EXERCICI	17.787	12,0%	16.800	11,5%
TIER 1 ADDICIONAL A L'INICI DE L'EXERCICI	2.233	1,5%	999	0,6%
Moviments d'instruments AT1	3		1.234	
Moviments de deduccions de CET1	0		0	
TIER 1 ADDICIONAL AL FINAL DE L'EXERCICI	2.236	1,5%	2.233	1,5%
TIER 2 A L'INICI DE L'EXERCICI	3.295	2,3%	5.023	3,4%
Moviments en instruments de Tier 2	(71)		(1.728)	
Emissions de subordinades	0		1.000	
Amortització emissions	0		(2.822)	
Resta	(71)		94	
Moviment de deduccions de Tier 2	0		0	
TIER 2 AL FINAL DE L'EXERCICI	3.224	2,2%	3.295	2,3%

A continuació es presenta un detall causal dels principals aspectes de l'exercici que han influït en la ràtio CET1:



La ràtio **Common Equity Tier 1 (CET1)** arriba al **12,0%** a 31 de desembre de 2019. La generació orgànica de l'any ha estat de +37 punts bàsics, els canvis regulatoris i comptables han tingut un impacte de +2 punts bàsics (dels quals -11 punts bàsics de primera aplicació de la NIIF 16, + 18 punts bàsics pel canvi en la comptabilitat dels compromisos de prestació amb els empleats i-5 punts bàsics per a l'ajust dels requeriments de risc de crèdit per al finançament immobiliari d'acord amb la normativa aplicable (vegeu l'article 128 del Reglament 575/2013 "regulació de requeriments de capital" (CRR))) i l'evolució dels mercats i altres impactes han suposat +13 punts bàsics.

Aquests nivells de CET1 estableixen les bases per assolir l'objectiu de capital fixat en el Pla estratègic 2019-2021, que se situa al voltant del 12%, amb un buffer d'un punt percentual addicional, que s'anirà constituint fins a finals del 2021, per fer front a futurs canvis en la regulació, entre els quals la finalització del marc de Basilea 3.

Tot seguit s'inclou informació sobre els requeriments de capital segons el mètode de càlcul del risc:

DETALL D'ACTIUS PONDERATS PER RISC I PER MÈTODE

(Milions d'euros)

	31-12-2019		31-12-2018		31-12-2017	
	IMPORT	%	IMPORT	%	IMPORT	%
Risc de crèdit (1)	113.947	77,0%	111.740	76,6%	110.819	74,5%
Mètode estàndard	62.069	42,0%	60.612	41,5%	64.172	43,2%
Mètode IRB	51.878	35,0%	51.128	35,0%	46.647	31,4%
Risc de les participacions	18.309	12,4%	19.177	13,1%	22.614	15,2%
Mètode PD/LGD	5.915	4,0%	7.436	5,1%	9.907	6,7%
Mètode simple	12.394	8,4%	11.709	8,0%	12.443	8,4%
Mètode VaR	0	0,0%	32	0,0%	264	0,2%
Risc de mercat	2.224	1,5%	1.916	1,3%	2.279	1,5%
Mètode estàndard	1.232	0,8%	1.177	0,8%	1.229	0,8%
Models interns (IMM)	992	0,7%	739	0,5%	1.050	0,7%
Risc operacional	13.400	9,1%	13.109	9,0%	12.983	8,7%
Mètode estàndard	13.400	9,1%	13.109	9,0%	12.983	8,7%
TOTAL	147.880	100,0%	145.942	100,0%	148.695	100,0%

(1) Inclou ajustos de valoració de crèdit (CVA), actius fiscals (DTA) i titulacions.

5. Distribució de resultats

La distribució del benefici de CaixaBank, SA de l'exercici 2019, que el Consell d'Administració, amb la informació disponible en la data de formulació d'aquests comptes anuals, acorda proposar a la Junta General d'Accionistes per a la seva aprovació, es presenta a continuació:

DISTRIBUCIÓ DE RESULTATS DE CAIXABANK, SA

(Milions d'euros)

	2019
Base de repartiment	
Pèrdues i guanys	2.074
Distribució:	
A Dividend (1)	897
A reserves	1.177
A reserva legal (2)	0
A reserva voluntària (3)	1.177
BENEFICI NET DE L'EXERCICI	2.074

(1) Inclou la proposta de pagament d'un dividend de 0,15 euros per acció, a abonar l'abril de 2020. L'import que consta com a total a distribuir és el màxim estimat, el qual es reduirà en funció del nombre d'accions en autocartera que CaixaBank tingui en el moment del pagament del dividend.

(2) No és necessari destinar part del benefici de l'exercici 2019 a reserva legal, atès que aquesta assoleix ja el 20% de la xifra del capital social (art. 274 de la Llei de Societats de Capital).

(3) Import estimat que es destina a la reserva voluntària. Aquest import s'incrementarà en la mateixa quantia en què es redueixi l'import destinat al pagament dels dividends (vegeu Nota 1 anterior). La remuneració corresponent a l'exercici 2019 dels instruments de capital AT1 emesos per CaixaBank, que puja a un total de 133 milions d'euros, s'entendrà abonada amb càrrec a aquest import de reserves voluntàries.

6. Retribució a l'accionista i beneficis per acció
6.1. Retribució a l'accionista

Els dividendes distribuïts en l'exercici han estat els següents:

DIVIDENDS PAGATS – 2019

(Milions d'euros)

	EUROS PER ACCIÓ	IMPORT PAGAT EN EFECTIU	DATA D'ANUNCI	DATA DE PAGAMENT
Dividend complementari 2018	0,10	598	31-01-2019	15-04-2019
TOTAL	0,10	598		

6.2. Benefici per acció

A continuació es presenta el càlcul del benefici bàsic i diluït per acció del Grup, corresponent:

CÀLCUL DEL BENEFICI BÀSIC I DILUÏT PER ACCIÓ

(Milions d'euros)

	2019	2018	2017
Numerador	1.572	1.902	1.658
Resultat atribuït a l'entitat dominant	1.705	1.985	1.684
Menys: Import cupó participacions preferents (AT1)	(133)	(83)	(26)
Denominador (milers d'accions)	5.978	5.979	5.978
Nombre mitjà d'accions en circulació (1)	5.978	5.979	5.978
Nombre ajustat d'accions (benefici bàsic per acció)	5.978	5.979	5.978
Benefici bàsic per acció (en euros) (2)	0,26	0,32	0,28
Benefici diluït per acció (en euros) (3)	0,26	0,32	0,28

(1) Nombre d'accions en circulació a l'inici de l'exercici, excloent-ne el nombre mitjà d'accions pròpies mantingudes en autocartera durant el període. S'han tingut en compte els ajustos retroactius de la NIC 33.

(2) Si s'hagués considerat el resultat individual de CaixaBank dels exercicis 2019, 2018 i 2017, el benefici bàsic seria de 0,32, 0,19 i 0,24 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 2019 i 2018 no s'han produït combinacions de negocis significatives.

Banco BPI

El 2017 es va produir la combinació de negocis amb Banco BPI. La presa de control sobre Banco BPI va suposar un canvi en la naturalesa de la inversió d'aquesta participació, que va passar d'inversió en una associada a inversió en una empresa del Grup. Comptablement, el canvi de la naturalesa de la inversió va suposar la revaloració de la participació prèvia del 45,5% sobre BPI al preu de l'OPA que va comportar una pèrdua bruta de 186 milions d'euros a l'epígraf «Guanyos o pèrdues en donar de baixa en comptes actius no financers i participacions (net)» del compte de pèrdues i guanyos consolidat de 2017 i simultàniament l'alta dels actius i passius del 100% de la participació en Banco BPI tenint en compte l'exercici d'assignació del preu pagat requerit per la IFRS 3. El registre comptable del *Purchase Price Allocation* (PPA) va suposar una diferència negativa de consolidació de 442 milions d'euros recollida en el capítol «Fons de comerç negatiu reconegut en resultats» del compte de pèrdues i guanyos consolidat de 2017.

Per tot l'anterior, l'impacte total en el compte de resultats de 2017, en la data de la presa de control, com a conseqüència de la combinació de negocis va pujar a 256 milions d'euros.

El 6 de maig de 2018 CaixaBank va anunciar l'adquisició d'una participació del 8,42% del capital social de Banco BPI, SA titularitat del grup Allianz per un preu total de 178 milions d'euros (1,45 euros per acció), passant així a ser titular d'un 92,93% del capital social de Banco BPI. Aquest preu representava una prima del 22,67% sobre cotització i una prima del 22,16% respecte al preu mitjà ponderat per volum de cotització dels últims 6 mesos.

El 29 de juny de 2018, la Junta General d'Accionistes de Banco BPI va aprovar, amb una majoria del 99,26% dels vots emesos, l'exclusió de cotització i l'oferta de compra de CaixaBank als accionistes que no haguessin votat a favor a un preu d'1,45 € per acció. Posteriorment, en data de 12 de juliol de 2018, Banco BPI va sol·licitar a la CMVM la seva exclusió de cotització.

Entre el 5 de maig i el 23 d'agost CaixaBank va adquirir en el mercat accions de BPI per un preu igual o inferior a 1,45 euros per acció, fins a assolir el 94,9% del seu capital social.

Finalment, el 27 de desembre de 2018, després de l'exclusió de cotització i de la combinació de l'oferta dirigida als accionistes que no havien votat a favor de l'exclusió i de l'oferta tendent al domini total en l'àmbit de l'article 490 del Codi de Societats, CaixaBank va exercir el dret de compra forçosa sobre les accions de Banco BPI de les quals encara no era titular al preu d'1,47 euros per acció, i d'aquesta manera va passar a ser titular del 100% del capital social de Banco BPI.

La liquidació del dret de compra forçosa va tenir lloc durant els primers dies del mes de gener de 2019. El desemborsament per adquirir el 5,1% del capital després de l'exclusió de borsa i assolir el 100% del capital social de Banco BPI ha estat de 108 milions d'euros i no ha suposat cap impacte en el compte de pèrdues i guanyos consolidat.

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 diferents 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 i 2017 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 forma unificada en consistència amb la gestió comercial i de riscos conjunta, en tractar-se d'un model de negoci integrat i dins un marc regulatori que comparteix 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 2019, 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* del 12%, i considera tant el consum de recursos propis per actius ponderats per risc al 12% (11% el 2018) com les deduccions aplicables.

L'assignació de capital a BPI es correspon amb la visió subconsolidada, és a dir, considerant els recursos propis de la filial. El capital consumit a 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:

COMPTE DE PÈRDUES I GUANYES CONSOLIDATS DEL GRUP CAIXABANK – SEGREGACIÓ PER NEGOCIS

(Milions d'euros)

	NEGOCI BANCARI I D'ASSEGURANCES*						PARTICIPACIONS			BPI		
	2019		2018		2017		2019	2018	2017	2019	2018	2017
	DEL QUAL: ASSEGURANCES	DEL QUAL: ASSEGURANCES	DEL QUAL: ASSEGURANCES	DEL QUAL: ASSEGURANCES	DEL QUAL: ASSEGURANCES							
MARGE D'INTERESSOS	4.659	316	4.659	305	4.532	306	(124)	(149)	(168)	416	397	382
Ingressos per dividendes i resultats d'entitats valorades pel mètode de la participació**	232	192	220	171	223	156	335	746	416	21	6	14
Comissions netes	2.340	(68)	2.303	(124)	2.223	(103)				258	280	276
Guanyos/pèrdues per actius i passius financers i altres	239	57	219	1	304	64	35	11	(44)	24	48	23
Ingressos i despeses emparats per contractes d'assegurances i reassegurances	556	556	551	551	471	472						
Altres ingressos i despeses d'explotació	(369)	79	(498)	51	(412)	31				(17)	(26)	(18)
MARGE BRUT	7.657	1.132	7.454	955	7.341	926	246	608	204	702	705	677
Despeses d'administració	(4.803)	(99)	(3.813)	(87)	(3.644)	(73)	(4)	(4)	(4)	(397)	(436)	(502)
Amortització	(479)	(22)	(368)	(21)	(391)	(41)				(67)	(37)	(36)
MARGE D'EXPLOTACIÓ	2.375	1.011	3.273	847	3.306	812	242	604	200	238	232	139
Pèrdues per deteriorament d'actius financers i altres provisions	(811)		(673)	1	(1.744)				4	200	106	29
RESULTAT DE L'ACTIVITAT D'EXPLOTACIÓ	1.564	1.011	2.600	848	1.562	812	242	604	204	438	338	168
Guanyos/pèrdues en baixa d'actius i altres	(169)		(179)	1	160			(607)	5	2	51	(1)
RESULTAT ABANS D'IMPOSTOS PROCEDENTS DE LES ACTIVITATS CONTINUADES	1.395	1.011	2.421	849	1.722	812	242	(3)	209	440	389	167
Impost sobre beneficis	(332)	(216)	(695)	(186)	(381)	(178)	71	90	49	(108)	(107)	(46)
RESULTAT DESPRÉS D'IMPOSTOS PROCEDENTS DE LES ACTIVITATS CONTINUADES	1.063	795	1.726	663	1.341	634	313	87	258	332	282	121
Resultat atribuït a minoritaris i altres	3		57		6			33	13		20	17
RESULTAT ATRIBUÏT AL GRUP	1.060	795	1.669	663	1.335	634	313	54	245	332	262	104
Actius totals	355.416	76.116	350.783	66.244	347.425	64.016	4.554	4.685	6.894	31.444	31.078	28.817
De què: posicions en deute sobirà	91.549	56.702	87.786	49.247	81.254	47.068				4.637	3.307	3.727

(*) Aquest segment inclou el 2017 el resultat de la combinació de negocis derivat de l'adquisició de Banco BPI en derivar-se d'una operació corporativa.

(**) L'activitat d'assegurances inclou la contribució de la participació en SegurCaixa Adeslas.

El negoci bancari i d'assegurances presenta un model de gestió integral bancari i assegurador. Dins un marc regulatori que comparteix 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		
	2019	2018	2017	2019	2018	2017
Mercat nacional	4.104	4.266	4.277	6.540	6.458	6.551
Mercat internacional	48	23	20	515	488	420
Unió Europea	43	19	16	510	484	403
Zona euro	9	0	0	476	465	387
Zona no euro	34	19	16	34	19	16
Resta de països	5	4	4	5	4	17
TOTAL	4.152	4.289	4.297	7.055	6.946	6.971

DISTRIBUCIÓ DELS INGRESSOS ORDINARIS*
(Milions d'euros)

	INGRESSOS ORDINARIS PROCEDENTS DE CLIENTS			INGRESSOS ORDINARIS ENTRE SEGMENTS			TOTAL INGRESSOS ORDINARIS		
	2019	2018	2017	2019	2018	2017	2019	2018	2017
Negoci bancari i d'assegurances	11.345	11.071	10.964	138	160	176	11.483	11.231	11.140
Espanya	11.170	10.981	10.941	138	160	176	11.308	11.141	11.117
Resta de països	175	90	23				175	90	23
Participacions	370	758	372				370	758	372
Espanya	106	347	239				106	347	239
Resta de països	264	411	133				264	411	133
BPI	757	820	776	64	60	5	821	880	781
Portugal/Espanya	749	812	734	64	60	5	813	872	739
Resta de països	8	8	42				8	8	42
Ajustos i eliminacions ordinaris entre segments				(202)	(220)	(181)	(202)	(220)	(181)
TOTAL	12.472	12.649	12.112	0	0	0	12.472	12.649	12.112

(*) Corresponen als epígrafs següents del Compte de Pèrdues i Guanys Públic del Grup.

- Ingressos per interessos
- Ingressos per dividendes
- Resultats d'entitats valorades pel mètode de la participació
- Ingressos per comissions
- Guany o (-) pèrdues en donar de baixa en comptes actius i passius financers no valorats a valor raonable amb canvis en resultats, nets
- Guany o (-) pèrdues per actius i passius financers mantinguts per negociar, nets
- Guany o (-) pèrdues per actius no destinats a negociació valorats obligatòriament a valor raonable amb canvis en resultats, nets
- Guany o (-) pèrdues per actius i passius financers designats a valor raonable amb canvis en resultats, nets
- Guany/pèrdues de la comptabilitat de cobertures, nets
- Altres ingressos d'explotació
- 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 l'abril de 2019 va aprovar la política de remuneració dels membres del Consell d'Administració per a l'exercici 2019, de conformitat amb el sistema de remuneració previst en els Estatuts Socials i en el Reglament del Consell, així com amb el que disposen la Llei de Societats de Capital i la Llei 10/2014, de 26 de juny, d'ordenació, supervisió i solvència d'entitats de crèdit.

L'article 34 dels Estatuts Socials de CaixaBank estableix que la retribució dels consellers en la seva condició com a tals consistirà en una quantitat fixa anual la xifra màxima de la qual determinarà la Junta General d'Accionistes i es mantindrà vigent mentre la Junta General no n'acordi la modificació. Aquesta xifra màxima es destina a retribuir el conjunt de consellers en la seva condició de tals, i es distribueix de la manera que el Consell d'Administració consideri més oportuna, a proposta de la Comissió de Retribucions, pel que fa a la distribució entre els membres, en especial al President, que per l'exercici d'aquesta funció té establerta una retribució fixa addicional, i en consideració a les funcions i la dedicació de cadascun d'ells i a la seva pertinença a les diferents Comissions. Així mateix, de conformitat amb l'acord i subjecte als límits establerts per la Junta General d'Accionistes, els administradors podran ser retribuits amb l'entrega d'accions de la Societat o d'una altra companyia cotitzada del grup al qual pertanyi, d'opcions sobre aquestes o de retribucions referenciades al valor de les accions.

La remuneració dels consellers no executius, els quals mantenen una relació orgànica amb CaixaBank, i en conseqüència no disposen de contractes celebrats amb la societat per l'exercici de les seves funcions ni tenen reconegut cap tipus de pagament per terminació del càrrec de conseller, consisteix únicament en components fixos.

La remuneració dels consellers executius podrà consistir en una quantitat fixa, una quantitat complementària variable i també sistemes d'incentius, així com una part assistencial que podrà incloure sistemes de previsió i assegurances oportunes i, si escau, la Seguretat Social. El Conseller Delegat, en cas de cessament, no a causa de l'incompliment de les seves funcions, podrà tenir dret a una indemnització.

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. Els imports corresponents a la part de la prima imputable es consideren retribució en espècie.

Les remuneracions i altres prestacions meritades a favor de les persones que en aquests exercicis han integrat el Consell d'Administració de CaixaBank es detallen a continuació:

REMUNERACIONS AL CONSELL D'ADMINISTRACIÓ

(Milers d'euros)

	CÀRREC	COMPONENTS FIXOS				COMPONENTS VARIABLES					TOTAL 2019	TOTAL 2018	TOTAL 2017
		RETRIBUCIÓ PER PERTINENÇA AL CONSELL	RETRIBUCIÓ PER PERTINENÇA A COMISSIONS DEL CONSELL	RETRIBUCIÓ PER CÀRRECS EN SOCIETATS DEL GRUP*	RETRIBUCIÓ PER PERTINENÇA A CONSELLS FORA DEL GRUP (5)	RETRIBUCIÓ VARIABLE EN EFECTIU	SISTEMES DE RETRIBUCIÓ BASATS EN ACCIONS (6)	SISTEMA D'ESTALVI A LLARG TERMINI	ALTRES CONCEPTES (4)				
Gual, Jordi	President	1.090	60		235						1.385	1.503	1.161
Masanell, Antonio (1)											0	0	1.939
Muniesa, Tomás (1)	Vicepresident	90	50	435	11						586	1.027	0
Gortázar, Gonzalo**	Conseller Delegat	1.561	90	50	560	381	552	509	59		3.762	3.547	3.209
	Conseller												
Vives, Francesc Xavier	Coordinador	128	72								200	178	157
Armenter, Marcelino (3)	Conseller	49	13								62		
Bassons, Maria Teresa	Consellera	90	30								120	123	143
Fisas, M. Verónica	Consellera	90	72								162	140	111
Fundación Cajasol (2)											0	0	14
Fundación CajaCanarias, representada per la senyora Natalia Aznarez Gómez	Conseller	90	50								140	136	74
Gabarró, Salvador (2)													36
García-Bragado, Alejandro	Conseller	90	30								120	118	90
Garmendia, Cristina (3)	Consellera	48	13								61		
Garraida, Ignacio	Conseller	90	13								103	136	55
Ibarz, Javier (2)		24	13	18							55	217	280
Minc, Alain (2)		24	23								47	180	180
Moraleda, María Amparo	Consellera	90	104								194	183	256
Reed, John S.	Conseller	90	36								126	123	90
Rosell, Juan (2)		24	8	16							48	190	230
Sáinz de Vicuña, Antonio (2)		24	28								52	203	236
Sanchiz, Eduardo Javier	Conseller	90	107								197	182	25
Serna, José	Conseller	90	50								140	140	129
Usarraga, Koro	Consellera	90	107								197	186	140
TOTAL		1.561	2.491	929	1.029	246	381	552	509	59	7.757	8.512	8.555

(*) Registrat en el compte de resultats de les societats respectives.

(**) El 2019 només el senyor Gonzalo Gortázar ha exercit funcions executives

(1) El senyor Antonio Masanell va renunciar al seu càrrec de Vicepresident el 21 de desembre de 2017, amb efectes a 31 de desembre de 2017. El senyor Tomás Muniesa va ser nomenat el 26 d'abril de 2018 i des d'aquella data fins al 22 de novembre de 2018 va ser Vicepresident Executiu. A partir d'aquella data és Vicepresident Dominical.

(2) El senyor Salvador Gabarró i la Fundació Cajasol van ser baixa com a consellers el 2017, i el senyor Alain Minc, el senyor Juan Rosell, el senyor Antonio Sáinz de Vicuña i el senyor Javier Ibarz han estat baixa com a consellers el 2019.

(3) El senyor Marcelino Armenter i la senyora Cristina Garmendia van ser nomenats consellers el 5 d'abril de 2019.

(4) Inclou la retribució en espècie (les primes d'assegurança de salut i primes d'assegurança de vida pagades a favor dels consellers executius), interessos meritats sobre la retribució variable diferida, altres primes d'assegurança pagades i altres beneficis.

(5) Remuneracions percebudes per representació de l'Entitat en Consells d'Administració de societats cotitzades i d'altres amb representació, fora del grup consolidable

(6) Inclou 170 milers d'euros d'Instruments financers concedits durant l'exercici 2019 corresponents a l'incentiu provisional de el 1r cicle de l'Incentiu Anual Condicionat vinculat a el Pla Estratègic 2019-2021.

La Junta General Ordinària d'Accionistes celebrada el 5 d'abril de 2019 va acordar fixar en 16 el nombre de membres del Consell d'Administració. A 31 de desembre de 2019, el Consell d'Administració tenia 16 membres, i a 31 de desembre de 2018 i 2017 en tenia 18.

CaixaBank no té concrets 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)

	2019	2018	2017
Retribucions salarials (1)	9.288	8.698	9.924
Prestacions postocupació (2)	1.576	1.313	1.233
Altres prestacions a llarg termini	125	96	110
Altres càrrecs en societats del Grup	1.173	423	774
TOTAL	12.162	10.530	12.041
Remuneracions percebudes per representació de l'Entitat en Consells d'Administració de societats cotitzades i d'altres amb representació, fora del grup consolidable (3)	132	98	22
TOTAL REMUNERACIONS	12.294	10.628	12.063
Composició de l'Alta Direcció	11	10	11
Directors Generals	3	3	4
Directors Generals Adjunts	-	1	1
Directors Executius	7	5	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. La retribució variable correspon a la part proporcional del *bonus* objectiu de l'exercici, estimant una consecució del 100%, incloent-hi també la part meritada del pla de retribució variable a llarg termini basat en accions (vegeu Nota 34). Inclou 755 milers d'euros d'Instruments financers concedits durant l'exercici 2019 corresponents a l'incentiu provisional del 1r cicle de l'Incentiu Anual Condicionat vinculat a el Pla Estratègic 2019-2021.

(2) Inclou les primes de l'assegurança de previsió i els beneficis discrecionals de pensió.

(3) Registrat en el compte de resultats de les societats respectives.

Tots els contractes dels membres de l'Alta Direcció i el Conseller Delegat tenen compromisos de no-competència postcontractual d'una anualitat dels components fixos (pagadors en 12 mensualitats) i clàusules d'indemnització de la més alta de les quantitats entre una anualitat dels components fixos o el previst per imperatiu legal.

El conseller delegat té una clàusula d'indemnització d'1 anualitat dels components fixos de la remuneració. Per als membres de l'Alta Direcció, hi ha 8 per als quals la indemnització prevista per imperatiu legal resulta superior a 1 any i per als 3 restants, la indemnització prevista per imperatiu legal encara resulta inferior a 1 any.

Tot seguit es presenta el valor de les obligacions meritades en concepte de compromisos postocupació d'aportació definida amb Consellers Executius i l'Alta Direcció:

COMPROMISOS POSTOCUPACIÓ AMB CONSELLERS EXECUTIUS I ALTA DIRECCIÓ

(Milers d'euros)

	31-12-2019	31-12-2018	31-12-2017
Compromisos postocupació	15.130	15.904	44.604

9.3. Altra informació referent al Consell d'Administració

L'article 30 del Reglament del Consell d'Administració de CaixaBank regula les situacions de conflicte aplicables a tots els consellers, i estableix que el conseller haurà d'evitar les situacions que puguin suposar un conflicte d'interès entre la Societat i el Conseller o les seves persones vinculades, adoptant per a això les mesures que siguin necessàries.

El deure d'evitar situacions de conflicte d'interès imposa al conseller determinades obligacions, com abstenir-se de: i) fer directament o indirectament transaccions amb CaixaBank, llevat que es tracti d'operacions ordinàries, fetes en condicions estàndard per a tots els clients i d'escassa rellevància; ii) utilitzar el nom de la Societat ni invocar la seva condició de Conseller per influir indegudament en la realització d'operacions privades; iii) fer ús dels actius de la Societat i de valer-se de la seva posició en la Societat per obtenir un avantatge patrimonial o per a qualssevol fins privats; iv) aprofitar-se de les oportunitats de negoci de la Societat; v) obtenir avantatges o remuneracions de tercers diferents de la Societat i el seu grup associats a l'acompliment del seu càrrec, llevat que es tracti d'atencions de mera cortesia; i de vi) dur a terme activitats per compte propi o per compte d'altri que comportin una competència efectiva amb la societat, actual o potencial, o que, de qualsevol altra manera, el situïn en un conflicte permanent amb els interessos de CaixaBank.

Les obligacions esmentades podran ser dispensades en casos singulars, i en alguns casos requeriran l'aprovació de la junta d'accionistes.

El text del Reglament del Consell d'Administració està a disposició del públic a la pàgina web de CaixaBank (www.caixabank.com).

En qualsevol cas, els consellers han de comunicar al Consell d'Administració de CaixaBank qualsevol situació de conflicte, directe o indirecte, que ells o persones vinculades a ells puguin tenir amb l'interès 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 2019, cap conseller ha comunicat cap situació que el situï en un conflicte d'interès 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
Jordi Gual Solé	Abstenció en la deliberació i votació de l'acord relatiu a la venda d'immobles a la Fundació Bancària "la Caixa".
Tomás Muniesa Arantegui	Abstenció en la deliberació i votació de l'acord relatiu a la venda d'immobles a la Fundació Bancària "la Caixa". Abstenció en la deliberació i votació d'acord relatiu a la concessió de finançament a persona vinculada. Abstenció en la deliberació i votació dels acords relatius a la seva remuneració corresponent a l'exercici 2019. Abstenció en la deliberació i votació de l'acord relatiu al compliment dels reptes individuals i corporatius 2018. Abstenció en la deliberació i votació dels acords relatius als reptes 2019. Abstenció en la deliberació i votació de l'acord relatiu a la seva reelecció com a Conseller Delegat. Abstenció en la deliberació i votació de l'acord relatiu a la seva reelecció com a membre de la Comissió Executiva del Consell d'Administració.
Gonzalo Gortázar Rotaeché	Abstenció en la deliberació i votació d'acord relatiu a la concessió de finançament a persona vinculada.
Xavier Vives Torrents	Abstenció en la deliberació i votació de l'acord relatiu al seu nomenament com a membre del Comitè de Nomenaments.
Fundación CajaCanarias, representada per la senyora Natalia Aznárez Gómez	Abstenció en la deliberació i votació d'acord relatiu a l'adquisició d'immobles propietat de la Fundación CajaCanarias.
Natalia Aznárez Gómez (representant persona física del conseller Fundación CajaCanarias)	Abstenció en la deliberació i votació d'acord relatiu a la concessió de finançament a persona vinculada.
María Teresa Bassons Boncompte	Abstenció en la deliberació i votació de l'acord relatiu a la venda d'immobles a la Fundació Bancària "la Caixa". Abstenció en la deliberació i votació de l'acord relatiu a la seva reelecció com a membre de la Comissió de Nomenaments. Abstenció en la deliberació i votació de l'acord relatiu al seu nomenament com a membre de la Comissió de Remuneracions.
María Verónica Fisas Vergés	Abstenció en la deliberació i votació de l'acord relatiu a la proposta de celebració d'esdeveniments entre una societat vinculada a ella i CaixaBank. Abstenció en la deliberació i votació d'acord relatiu a la concessió de finançament a persona vinculada.

CONFLICTES D'INTERÈS

CONSELLER	CONFLICTE
Alejandro	Abstenció en la deliberació i votació de l'acord relatiu a la venda d'immobles a la Fundació Bancària "la Caixa".
García-Bragado Dalmau	Abstenció en la deliberació i votació de l'acord relatiu a l'ampliació del límit de la seva targeta de crèdit.
Ignacio Garralda Ruiz de Velasco	Abstenció en la deliberació i votació d'acord relatiu a la concessió de finançament a persona vinculada. Abstenció en la deliberació i votació de l'acord relatiu a la seva reelecció com a membre de la Comissió Executiva del Consell d'Administració.
María Amparo Moraleda Martínez	Abstenció en la deliberació i votació de l'acord relatiu a la seva reelecció com a membre de la Comissió de Remuneracions.
John S. Reed	Abstenció en la deliberació i votació d'acord relatiu a la concessió de finançament a persona vinculada.
José Serna Masià	Abstenció en la deliberació i votació de l'acord relatiu a la seva reelecció com a membre de la Comissió de Nomenaments.
José Serna Masià	Abstenció en la deliberació i votació de l'acord relatiu a la venda d'immobles a la Fundació Bancària "la Caixa".
Koro Usarraga Unsain	Abstenció en la deliberació i votació de l'acord relatiu a la concessió de finançament a persona vinculada.

Per part seva, el Reglament Intern de Conducta en l'àmbit del mercat de valors regula les situacions de conflicte d'interès i estableix l'obligació d'informar l'Àrea de Compliment Normatiu sobre les situacions de conflicte d'interès, propis o de les seves persones vinculades.

No hi ha cap relació familiar entre els membres del Consell d'Administració de CaixaBank i el col·lectiu de personal clau que compon l'Alta Direcció de CaixaBank.

Prohibició de la competència

En particular, l'article 229.1.f) de la Llei de Societats de Capital estableix que els membres del Consell d'Administració s'han d'abstenir de desenvolupar activitats per compte propi o per compte d'altri que comportin una competència efectiva, sigui actual o potencial, amb la societat o que, de qualsevol altra manera, els situïn en un conflicte permanent amb els interessos de la societat. D'altra banda, l'article 230 de la Llei de Societats de Capital permet dispensar el conseller d'aquesta prohibició en cas que no es pugui esperar dany per a la societat o, si s'espera, que es vegi compensat pels beneficis que es preveu obtenir de la dispensa. La dispensa s'ha de concedir mitjançant un acord exprés i separat de la Junta General.

En relació amb l'anterior, el conseller Ignacio Garralda va ser nomenat per la Junta General d'Accionistes de data 6 d'abril de 2017 amb la qualificació de conseller dominical, en representació de l'accionista Mutua Madrileña Automovilista, Sociedad de Seguros a Prima Fija («Mutua Madrileña»). El Sr. Garralda és President i Conseller Delegat de Mutua Madrileña, societat capçalera d'un grup empresarial que, igual que el Grup CaixaBank, està present en diferents sectors de l'activitat asseguradora i, així mateix, en l'àmbit de la gestió de fons de pensions, gestió de fons d'inversió i negoci immobiliari. Cal destacar que ambdues entitats mantenen una aliança estratègica a través de SegurCaixa Adeslas, societat participada per Mutua Madrileña (50%) i el Grup CaixaBank (49,92%) per al desenvolupament, la comercialització i la distribució en exclusiva d'assegurances generals a Espanya, sens perjudici que Mutua Madrileña competeix amb SegurCaixa Adeslas en tots els rams, tret del de la Salut; aquesta situació es preveu en el Pacte d'Accionistes subscrit per ambdues entitats.

En consideració a l'escassa rellevància del nivell de competència entre ambdós grups en els sectors d'assegurances, gestió de fons de pensions i de fons d'inversió i negoci immobiliari que, després de revisar la situació, es manté avui dia, i als avantatges que el Sr. Garralda aportaria al Consell d'Administració de CaixaBank derivats de la seva alta experiència i qualificació, facilitant a més un millor desenvolupament de l'actual aliança estratègica entre ambdós grups, la Junta General d'Accionistes de 6 d'abril de 2017 va acordar dispensar-lo de l'obligació de no-competència establerta a l'article 229.1 f) de la Llei de Societats de Capital i permetre-li, en el marc de la dispensa, l'exercici de càrrecs i funcions en les societats integrades en el grup de què és entitat dominant Mutua Madrileña i en societats participades directament o indirectament per Mutua Madrileña que derivin de la participació o de l'exercici de càrrecs i funcions a Mutua Madrileña. Així mateix, en el marc de la dispensa, el Consell d'Administració va aprovar un Protocol d'Actuacions específic dirigit a impedir danys per a CaixaBank com a conseqüència de l'exercici de les seves funcions de conseller, que és objecte de seguiment per part de la Societat.

D'altra banda, Marcelino Armenter va ser nomenat conseller a la Junta General celebrada el 5 d'abril de 2019, amb la qualificació de conseller dominical, en representació de l'accionista Fundació Bancària Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona, "la Caixa" i de CriteriaCaixa, SAU (CriteriaCaixa). Des del gener de 2017 i fins al novembre de 2019, el Sr. Armenter era membre del Consell

d'Administració del Grupo Financiero Inbursa, entitat mexicana especialitzada en la prestació de serveis financers, principalment a Mèxic. Per tant, en el moment del seu nomenament com a conseller de CaixaBank, el Sr. Armenter era conseller no executiu dominical del Grupo Financiero Inbursa. Va ser nomenat a proposta de Criteriacaixa perquè aquesta és titular d'una participació significativa en el Grupo Financiero Inbursa. CaixaBank té subscripta amb el Grupo Financiero Inbursa acords de col·laboració i ambdues entitats actuen de manera directa en àrees geogràfiques que no se solapen, sinó que es complementen. Malgrat considerar que l'exercici de càrrecs i funcions del Sr. Armenter en el Grupo Financiero Inbursa no suposava competència efectiva amb la Societat, atès que l'article 229 de la Llei de Societats de Capital fa referència a competència «potencial», per evitar qualsevol risc de no complir els termes de la Llei i, en la mesura en què no s'esperava cap dany per a la Societat i que la seva incorporació al Consell d'Administració de CaixaBank aportaria rellevants avantatges derivats de la seva alta experiència i qualificació en el sector bancari, va proposar a la Junta d'Accionistes, a més del nomenament del Sr. Armenter com a conseller, la seva dispensa de l'obligació de no-competència establerta a l'article 229.1.f) de la Llei de Societats de Capital, i permetre-li l'exercici de qualsevol càrrecs i funcions al Grupo Financiero Inbursa. La proposta va ser aprovada per la Junta General el mateix dia 5 d'abril de 2019.

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 de l'Entitat són els següents:

DRETS DE VOT DELS MEMBRES DEL CONSELL
(Percentatge)*

	% DRETS DE VOT ATRIBUÏTS A LES ACCIONS		% DRETS DE VOT A TRAVÉS D'INSTRUMENTS FINANCERS		% TOTAL DE DRETS DE VOT
	DIRECTE	INDIRECTE	DIRECTE	INDIRECTE	
Jordi Gual Solé	0,002				0,002
Tomás Muniesa Arantegui	0,003		0,001		0,004
Gonzalo Gortázar Rotaache	0,016		0,007		0,023
Francesc Xavier Vives Torrents					
Marcelino Armenter Vidal	0,003				0,003
M. Teresa Bassons Boncompte					
Maria Verónica Fisas Vergés					
Fundación Caja Canarias	0,639				0,639
Alejandro García-Bragado Dalmau					
Cristina Garmendia Mendizábal					
Ignacio Garralda Ruiz de Velasco					
Amparo Moraleda Martínez					
John S. Reed					
Eduardo Sanchiz Irazu					
José Serna Masiá					
Koro Usarraga Unsain					
TOTAL	0,663		0,008		0,671

(*)% calculat sobre el capital escriturat a 31 de desembre de 2019.

DRETS DE VOT D'ALTA DIRECCIÓ

(Percentatge*)

	% DRETS DE VOT ATRIBUÏTS A LES ACCIONS		% DRETS DE VOT A TRAVÉS D'INSTRUMENTS FINANCERS		% TOTAL DE DRETS DE VOT
	DIRECTE	INDIRECTE	DIRECTE	INDIRECTE	
Juan Antonio Alcaraz García	0,003		0,005		0,008
Iñaki Badiola Gómez	0,001		0,002		0,003
Matthias Bulach			0,001		0,001
Senyor Óscar Calderón de Oya	0,001		0,001		0,002
Francesc Xavier Coll Escursell	0,001		0,002		0,003
Jorge Fontanals Curiel			0,002		0,002
María Luisa Martínez Gistau			0,001		0,001
Jordi Mondéjar López	0,001		0,002		0,003
Javier Pano Riera	0,002		0,002		0,004
Marisa Retamosa Fernández			0,001		0,001
Javier Valle T-Figueras					
TOTAL	0,009	0,000	0,019		0,028

(*)% calculat sobre el capital escriturat a 31 de desembre de 2019.

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)

	31-12-2019	31-12-2018	31-12-2017
Efectiu	2.700	2.468	2.177
Saldo en efectiu en bancs centrals	11.836	15.783	17.092
Altres dipòsits a la vista	574	907	886
TOTAL	15.110	19.158	20.155

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)

	31-12-2019		31-12-2018		31-12-2017	
	ACTIU	PASSIU	ACTIU	PASSIU	ACTIU	PASSIU
Compravenda de divises no vençudes	247	251	405	407	457	410
Compres de divises contra euros	121	53	222	33	67	294
Compres de divises contra divises	47	58	138	131	94	100
Vendes de divises contra euros	79	140	45	243	296	16
Compravenda d'actius financers				1		
Compres						
Vendes				1		
Futurs financers sobre accions i tipus d'interès i divises					113	116
Comprats					113	
Venuts						116
Opcions sobre accions	221	228	203	253	195	211
Comprades	221		203		195	
Emeses		228		253		211
Opcions sobre tipus d'interès	95	99	103	119		
Comprades	95		103			
Emeses		99		119		
Opcions sobre divises	48	22	131	84	113	142
Comprades	48		131		113	
Emeses		22		84		142
Altres operacions sobre accions i tipus d'interès	4.171	865	4.670	5.449	4.576	4.837
Permutes financeres sobre accions	49	90	120	67	17	58
Acords sobre tipus d'interès futurs (FRA)					1	
Permutes financeres sobre tipus d'interès	4.122	775	4.550	5.382	4.558	4.779
Derivats de crèdits				12		34
Venuts				12		34
Derivats sobre mercaderies i altres riscos	1.412	402	3.195	2.291	2.708	2.111
Permutes financeres	1.408	397	3.190	2.283	2.698	2.097
Comprades	4	5	5	8	10	14
TOTAL	6.194	1.867	8.707	8.616	8.162	7.861
<i>De què: contractats en mercats organitzats</i>	27	34	32	78	13	33
<i>De què: contractats en mercats no organitzats</i>	6.167	1.833	8.675	8.538	8.149	7.828

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)

	31-12-2019	31-12-2018	31-12-2017
Accions de societats espanyoles	370	267	268
Accions de societats estrangeres	87	81	135
TOTAL	457	348	403

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)

	31-12-2019	31-12-2018	31-12-2017
Deute Públic espanyol*	365	605	1.313
Deute Públic estranger*	114	25	561
Emesos per entitats de crèdit	97	46	65
Altres emissors espanyols	76	37	52
Altres emissors estrangers	67	42	41
TOTAL	719	755	2.032

(*) Vegeu Nota 3.3.3, apartat «Concentració per risc sobirà».

(**) Vegeu classificació per ratings a la Nota 3.3.3, apartat «Concentració per qualitat creditícia».

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)

	31-12-2019	31-12-2018	31-12-2017
Per descoberts en cessions	471	399	744
Valors representatius de deute – Públic (*)	401	347	739
Valors representatius de deute – Altres emissors	70	52	5
TOTAL	471	399	744

(*) Vegeu Nota 3.3.3, apartat «Concentració per risc sobirà».

Les posicions curtes per descoberts en cessions de «Valors representatius de deute» són operacions a curt termini contractades amb l'objectiu de compensar les posicions no registrades en balanç que han estat venudes o cedides temporalment.

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)

	31-12-2019	31-12-2018	01-01-2018
Instrumentos de patrimoni (1)	198	232	284
Valors representatius de deute	63	145	147
Préstecs i bestretes	166	327	390
Clientela	166	327	390
TOTAL	427	704	821

(1) El febrer de 2018, la societat dependent Banco BPI va comunicar que, conjuntament amb el Fundo de Pensões do Banco BPI, va signar un contracte a través del qual van acordar vendre a Violas SGPS, SA les seves quotes en la societat Viacer - Sociedad Gestora de Participaciones Sociales, Lda (Viacer), societat que té 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 3.3.3).

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)

	31-12-2019	31-12-2018	31-12-2017 (*)
Instruments de patrimoni	2.407	3.565	2.883
Accions de societats cotitzades	1.618	2.697	2.230
Accions de societats no cotitzades	789	868	449
Participacions en el patrimoni de fons d'inversió i altres cotitzades		0	204
Valors representatius de deute	15.964	18.323	66.672
Deute Públic espanyol	10.173	14.194	54.492
Deute Públic estranger	4.023	3.014	8.715
Emesos per entitats de crèdit	211	144	2.679
Altres emissors espanyols	38	36	49
Altres emissors estrangers	1.519	935	737
TOTAL	18.371	21.888	69.555
Instruments de patrimoni			
De què: plusvàlues latents brutes	110	75	236
De què: minusvàlues latents brutes	(1.155)	(965)	(489)
Valors representatius de deute			
De què: plusvàlues latents brutes	503	368	540
De què: minusvàlues latents brutes	(5)	(3)	(2)

(*) Correspon a saldos classificats a l'epígraf «Actius financers disponibles per a la venda» (vegeu Nota 1).

13.1. Instruments de patrimoni

El detall del moviment d'aquest epígraf és el següent:

MOVIMENTS D'INSTRUMENTS DE PATRIMONI – 2019

(Milions d'euros)

	31-12-2018	COMPRES I AMPLIACIONS DE CAPITAL	VENDES I REDUCCIONS DE CAPITAL	GUANY (-) / PÈRDUES (+) TRANSFERIDES A RESERVES	AJUSTOS A VALOR DE MERCAT I DIFERÈNCIES DE CANVI	TRASPASSOS I ALTRES	31-12-2019
Telefónica (Nota 15)	1.905				(288)		1.617
Repsol (Nota 16)	786		(943)	106	51		0
Banco Fomento de Angola (Nota 16)	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)

	1a APLICACIÓ NIIF 9 (NOTA 1)		COMPRES I AMPLIACIONS DE CAPITAL		VENDES I REDUCCIONS DE CAPITAL	GUANY (-) / PÈRDUES (+) TRANSFERIDES A RESERVES	AJUSTOS A VALOR DE MERCAT I DIFERÈNCIES DE CANVI	TRASPASSOS I ALTRES	31-12-2018
	31-12-2017	01-01-2018							
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	531	(243)	11	(70)	(30)	(97)	7	352
TOTAL	2.883	2.640	(243)	11	(407)	(26)	(462)	1.287	3.565

MOVIMENTS D'INSTRUMENTS DE PATRIMONI – 2017

(Milions d'euros)

	31-12-2016	ALTES PER COMBINACIÓ DE NEGOCIAMENTS (NOTA 7)	COMPRES I AMPLIACIONS DE CAPITAL	VENDES I REDUCCIONS DE CAPITAL	IMPORTS TRANSFERITS AL COMPTE DE PÈRDUES I GUANY	AJUSTOS A VALOR DE MERCAT I DIFERÈNCIES DE CANVI	TRASPASSOS I ALTRES	PÈRDUES PER DETERIORAMENT*	31-12-2017
Telefónica	2.288	0	1	0	0	(180)	0	0	2.109
Altres	658	254	7	(61)	(4)	49	11	(140)	774
TOTAL	2.946	254	8	(61)	(4)	(131)	11	(140)	2.883

(*) Aquest deteriorament incloïa principalment 128 milions de Societat de Gestió d'Actius Procedents de la Reestructuració Bancària, SA (Sareb) i va formar part del sanejament de 154 milions d'euros registrat durant el període sobre la totalitat de les exposicions, que incloïa el deute subordinat classificat a l'epígraf «Préstecs i partides a cobrar».

L'estimació del valor recuperable de BFA es basa en una metodologia de descompte de dividends (DDM), posteriorment contrastat amb metodologies de múltiples de comparables. Les principals hipòtesis utilitzades en el model de descompte de dividends es detallen a continuació:

HIPÒTESIS UTILITZADES

(Percentatge)

	BFA	
	31-12-2019	31-12-2018
Períodes de projecció	5 anys	5 anys
Taxa de descompte (1)	20,6%	23,3%
Ràtio de capital objectiu	15%	15%

(1) Calculada sobre el tipus d'interès del bo angolès a 10 anys, més una prima de risc.

Per a la participació en BFA, l'exercici de determinació del valor raonable considera la sensibilitat sobre la ràtio de capital objectiu [-1,0%; +1,0%] i 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 ÚLTIM RESULTAT NET	RESULTAT PUBLICAT
Telefónica (1)	Madrid – Espanya	5,00%	5,00%	25.235	1.344
Societat de Gestió d'Actius Procedents de la Reestructuració Bancària (Sareb) (2)	Madrid – Espanya	12,24%	12,24%	(5.135)	(878)
Caser (2) (3)	Madrid – Espanya	11,51%	11,51%	1.189	87
Banco de Fomento Angola	Angola	48,10%	48,10%	1.025	596

(1) Entitat cotitzada. La informació relativa al patrimoni net i últim resultat publicat és a 30-09-2019.

(2) Entitats no cotitzades. La informació relativa al patrimoni net i últim resultat publicat és a 31-12-2018.

(3) En data 23 de gener de 2020, el Grup CaixaBank ha assolit un acord per a la venda de la seva participació directa i indirecta en l'11,51% de Caser per un preu estimat de 128 milions d'euros. L'operació no generarà un impacte patrimonial significatiu per al Grup.

13.2. Valors representatius de deute

El detall del moviment d'aquest epígraf és el següent:

MOVIMENTS DE VALORS REPRESENTATIUS DE DEUTE – 2019

(Milions d'euros)

	DE STAGE 1:	DE STAGE 2:	DE STAGE 3:	TOTAL
Saldo a l'inici de l'exercici	18.323			18.323
Més:				0
Alta per combinacions de negoci				0
Compres	10.579			10.579
Interessos	0			0
Plusvàlues/(minusvàlues) contra ajustos de patrimoni net (Nota 24.2)	225			225
Menys:				0
Vendes i amortitzacions	(12.816)			(12.816)
interessos implícits meritats	(184)			(184)
Imports transferits al compte de pèrdues i guanys (Nota 32)*	(163)			(163)
SALDO AL TANCAMENT DE L'EXERCICI	15.964	0	0	15.964

(*) El 2019 s'han fet vendes de cartera de renda fixa per un import de 7.036 milions d'euros d'import nominal amb un benefici de 171 milions d'euros, incloent-hi el benefici recollit per cancel·lació de cobertures associades.

MOVIMENTS DE VALORS REPRESENTATIUS DE DEUTE – 2018

(Milions d'euros)

	DE STAGE 1:	DE STAGE 2:	DE STAGE 3:	TOTAL
Saldo a l'inici de l'exercici – Actius financers disponibles per a la venda	66.672			66.672
1a aplicació NIIF 9 (Nota 1)	(49.454)			(49.454)
Saldo ajustat inici de l'exercici	17.218			17.218
Més:				0
Alta per combinacions de negoci				0
Compres	9.234			9.234
Interessos	51			51
Plusvàlues/(minusvàlues) contra ajustos de patrimoni net (Nota 24.2)	(194)			(194)
Menys:				0
Vendes i amortitzacions (*)	(7.938)			(7.938)
Imports transferits al compte de pèrdues i guanys (Nota 32)	(48)			(48)
SALDO AL TANCAMENT DE L'EXERCICI	18.323			18.323

(*) 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.

MOVIMENTS DE VALORS REPRESENTATIUS DE DEUTE – 2017

(Milions d'euros)

Saldo a l'inici de l'exercici – Actius financers disponibles per a la venda				62.131
Més:				
Alta per combinacions de negoci (Nota 7)				3.582
Compres				34.085
Plusvàlues/(minusvàlues) contra ajustos de patrimoni net (Nota 24.2)				126
Menys:				
Vendes i amortitzacions				(33.093)
Imports transferits al compte de pèrdues i guanys (Nota 32)				(73)
SALDO AL TANCAMENT DE L'EXERCICI				66.672

14. Actius financers a cost amortitzat

El detall dels saldos d'aquest epígraf és el següent:

DETALL D'ACTIUS FINANCERS A COST AMORTITZAT 31-12-2019

(Milions d'euros)

	AJUSTOS PER VALORACIÓ					SALDO EN BALANÇ
	SALDO BRUT	FONS DE DETERIORAMENT	INTERESSOS MERITATS	COMISSIONS	ALTRES	
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 EN BALANÇ
	SALDO BRUT	FONS DE DETERIORAMENT	INTERESSOS MERITATS	COMISSIONS	ALTRES	
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

DETALL DE PRÉSTECES I PARTIDES A COBRAR 31-12-2017 *

(Milions d'euros)

	AJUSTOS PER VALORACIÓ					SALDO EN BALANÇ
	SALDO BRUT	FONS DE DETERIORAMENT	INTERESSOS MERITATS	COMISSIONS	ALTRES	
Valors representatius de deute	2.628	(53)	1			2.576
Préstecs i bestretes	230.154	(6.816)	547	(349)	161	223.697
Bancs centrals	5					5
Entitats de crèdit	7.369		5			7.374
Clientela	222.780	(6.816)	542	(349)	161	216.318
TOTAL	232.782	(6.869)	548	(349)	161	226.273

(*) Correspon a saldos classificats a l'epígraf «Préstecs i partides a cobrar» i «Cartera a venciment», que s'han reclassificat en aplicació de la NIIF 9, principalment, a l'epígraf «Actius financers a cost amortitzat» (vegeu Nota 1).

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)

	31-12-2019	31-12-2018	31-12-2017*
Deute públic espanyol	12.699	13.947	141
Altres emissors espanyols	1.246	1.270	862
Altres emissors estrangers	3.444	1.843	1.573
TOTAL	17.389	17.060	2.576

(*) Correspon als saldos de «Préstecs i partides a cobrar – Valors Representatius de Deute»

El detall del moviment del valor en llibres brut (import en balanç sense considerar correccions de valor per deteriorament d'actius) de valors representatius de deute a cost amortitzat és el següent:

MOVIMENTS DE VALORS REPRESENTATIUS DE DEUTE – 2019

(Milions d'euros)

	A STAGE 1:	A STAGE 2:	A STAGE 3:	TOTAL
Saldo a l'inici de l'exercici	17.035	16	13	17.064
Traspassos		(1)	1	0
De stage 2:		(1)	1	
Nous actius financers	1.296			1.296
Baixes d'actius financers (diferents de fallits)	(875)	(9)		(884)
Canvis en la periodificació d'interessos	(81)			(81)
SALDO AL TANCAMENT DE L'EXERCICI	17.375	6	14	17.395
Fons de deteriorament*	(2)		(4)	(6)

(*) No hi ha hagut moviments significatius durant el període.

MOVIMENTS DE VALORS REPRESENTATIUS DE DEUTE – 2018

(Milions d'euros)

	A STAGE 1:	A STAGE 2:	A STAGE 3:	TOTAL
Saldo a l'inici de l'exercici	2.616		13	2.629
1a aplicació NIIF 9 (Nota 1)	10.172	9		10.181
Saldo ajustat inici de l'exercici	12.788	9	13	12.810
Nous actius financers	6.195	8	0	6.203
Baixes d'actius financers (diferents de fallits)	(1.840)	(9)	(13)	(1.862)
Modificació de fluxos de caixa contractuals	0	8	13	21
Canvis en la periodificació d'interessos	(108)	0	0	(108)
SALDO AL TANCAMENT DE L'EXERCICI	17.035	16	13	17.064
Fons de deteriorament*	(1)	0	(3)	(4)

(*) La 1a aplicació de la NIIF 9 va suposar un moviment d'alliberament de 37 milions d'euros a 1 de gener de 2018.

14.2. Préstecs i bestretes

Préstecs i bestretes – Entitats de crèdit

El detall dels saldos bruts d'aquest epígraf és el següent:

DETALL DE PRÉSTECES I BESTRETES A ENTITATS DE CRÈDIT PER NATURALESA

(Milions d'euros)

	31-12-2019	31-12-2018	31-12-2017
A la vista	3.581	6.154	5.099
Altres comptes	3.581	6.154	5.099
A termini	1.560	1.392	2.270
Comptes a termini	1.560	1.380	1.297
Adquisició temporal d'actius			961
Actius en <i>stage</i> 3 (actius dubtosos el 2017)		12	12
TOTAL	5.141	7.546	7.369

Préstecs i bestretes – Crèdit a la clientela

El detall del moviment del valor en llibres brut (import en balanç sense considerar correccions de valor per deteriorament d'actius) de la cartera de crèdit a la clientela és el següent:

MOVIMENTS DE CRÈDIT A LA CLIENTELA – 2019

(Milions d'euros)

	A STAGE 1:	A STAGE 2:	A STAGE 3:	TOTAL
Saldo a l'inici de l'exercici	196.634	16.328	10.718	223.680
Traspassos	(1.643)	745	898	0
De <i>stage</i> 1:	(4.555)	4.044	511	0
De <i>stage</i> 2:	2.873	(3.855)	982	0
De <i>stage</i> 3:	39	556	(595)	0
Nous actius financers	48.829	1.386	502	50.717
Baixes d'actius financers (diferents de fallits)	(40.896)	(2.918)	(1.627)	(45.441)
Fallits			(2.104)	(2.104)
SALDO AL TANCAMENT DE L'EXERCICI	202.924	15.541	8.387	226.852

MOVIMENTS DE CRÈDIT A LA CLIENTELA – 2018

(Milions d'euros)

	A STAGE 1:	A STAGE 2:	A STAGE 3:	TOTAL
Saldo a l'inici de l'exercici	209.337	0	13.797	223.134
<i>1a aplicació NIIF 9 (Nota 1)</i>	<i>(16.113)</i>	<i>15.664</i>	<i>(16)</i>	<i>(465)</i>
Saldo ajustat inici de l'exercici	193.224	15.664	13.781	222.669
Traspassos	(2.254)	1.794	460	0
De <i>stage</i> 1:	(4.718)	4.150	568	0
De <i>stage</i> 2:	2.437	(3.211)	774	0
De <i>stage</i> 3:	27	855	(882)	0
Nous actius financers	45.675	1.795	871	48.341
Baixes d'actius financers (diferents de fallits)	(40.011)	(2.925)	(3.015)	(45.951)
Fallits	0	0	(1.379)	(1.379)
SALDO AL TANCAMENT DE L'EXERCICI	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 – 2019
(Milions d'euros)

	A STAGE 1:	A STAGE 2:	A STAGE 3:	TOTAL
Saldo a l'inici de l'exercici	695	741	4.277	5.713
Dotacions netes	21	(13)	400	408
De stage 1:	(116)	32	219	135
De stage 2:	(19)	(105)	142	18
De stage 3:	(8)	(21)	(125)	(154)
Nous actius financers	183	112	344	639
Baixes	(19)	(31)	(180)	(230)
Utilitzacions			(1.308)	(1.308)
Traspassos i altres	(142)	(20)	47	(115)
SALDO AL TANCAMENT DE L'EXERCICI	574	708	3.416	4.698

MOVIMENTS DEL FONS DE DETERIORAMENT DEL CRÈDIT A LA CLIENTELA – 2018
(Milions d'euros)

	A STAGE 1:	A STAGE 2:	A STAGE 3:	TOTAL
Saldo a l'inici de l'exercici	1.412	-	5.404	6.816
1a aplicació NIIF 9 (Nota 1)	(440)	589	614	763
Saldo ajustat inici de l'exercici	972	589	6.018	7.579
Dotacions netes	(203)	(204)	475	68
De stage 1:	52	23	180	255
De stage 2:	(10)	(60)	(38)	(108)
De stage 3:	(4)	(27)	55	24
Nous actius financers	134	77	415	626
Baixes	(375)	(217)	(137)	(729)
Utilitzacions			(1.777)	(1.777)
Traspassos i altres	(74)	356	(439)	(157)
SALDO AL TANCAMENT DE L'EXERCICI	695	741	4.277	5.713

MOVIMENTS DEL FONS DE DETERIORAMENT DEL CRÈDIT A LA CLIENTELA – 2017
(Milions d'euros)

	SALDO 31-12-2016	ALTA PER COMBINACIONS DE NEGOCI	DOTACIONS NETES	UTILITZACIONS	TRASPASSOS I ALTRES	SALDO 31-12-2017
Cobertura per risc de crèdit del titular	6.679	1.088	554	(971)	(544)	6.806
Préstecs i bestretes	6.679	1.088	554	(971)	(544)	6.806
Entitats de crèdit	0	0	4	0	(4)	0
Sector públic	4	0	62	0	11	77
Altres sectors	6.675	1.088	488	(971)	(551)	6.729
Cobertura per risc de país	10	0	0	0	0	10
Crèdit a la clientela	10	0	0	0	0	10
TOTAL	6.689	1.088	554	(971)	(544)	6.816

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)

	31-12-2019		31-12-2018		31-12-2017	
	ACTIU	PASSIU	ACTIU	PASSIU	ACTIU	PASSIU
Tipus d'interès	2.070	351	1.752	363	2.201	302
Instruments de patrimoni	58				108	
Divises i or	(6)	2	(4)	2	(1)	2
Altres		40	95	88	93	97
TOTAL COBERTURA DE VALOR RAONABLE	2.122	393	1.843	453	2.401	401
Tipus d'interès	11		3		15	14
Instruments de patrimoni			63		19	
Divises i or			0	0	0	0
Altres		122	147	340	162	378
TOTAL COBERTURA DE FLUXOS D'EFECTIU	11	122	213	340	196	392
TOTAL	2.133	515	2.056	793	2.597	793
Promemòria						
Dels quals: OTC – Entitats de crèdit	499	254	897	560	1.223	721
Dels quals: OTC – Altres societats financeres	1.634	261	1.157	233	1.369	67
Dels quals: OTC – Resta			2		5	5

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					TOTAL	TIPUS D'INTERÈS MITJÀ
	< 1 MES	1-3 MESOS	3-12 MESOS	1-5 ANYS	> 5 ANYS		
Cobertures de tipus d'interès d'actius	215	466	140	2.909	12.185	15.915	(0,25%)
Cobertures de tipus d'interès de passius	282	637	2.130	18.471	11.412	32.932	1,74%
TOTAL COBERTURA DE VALOR RAONABLE	497	1.103	2.270	21.380	23.597	48.847	1,29%
Cobertures de tipus d'interès d'actius		32		1.679	3.399	5.110	0,99%
TOTAL COBERTURA DE FLUXOS D'EFECTIU	0	32	0	1.679	3.399	5.110	0,99%

ELEMENTS DE COBERTURA – COBERTURES DE VALOR RAONABLE

(Milions d'euros)

ELEMENT COBERT	RISC COBERT	INSTRUMENT DE COBERTURA UTILITZAT	31-12-2019		2019		31-12-2018		31-12-2017	
			VALOR INSTRUMENT DE COBERTURA		CANVI EN EL VR UTILITZAT PER CALCULAR LA INEFICÀCIA DE COBERTURA (NOTA 32)	INEFICÀCIA DE LARECONEGUDA EN RESULTATS (NOTA 32)	VALOR INSTRUMENT DE COBERTURA		VALOR INSTRUMENT DE COBERTURA	
			ACTIU	PASSIU			ACTIU	PASSIU	ACTIU	PASSIU
Macrocobertures	Emissions (*)	Transformació de tipus fix a tipus variable	1.863	22	212	(3)	1.710	123	2.045	232
	Préstecs a tipus fix	Transformació de tipus fix a tipus variable	182	286	133	1	18	193	69	36
	Préstecs a tipus variable	Transformació de tipus variable EURIBOR 12M a tipus variable EONIA			(6)		7		18	
	Dipòsits a termini	Transformació de tipus fix a tipus variable	19	5	9	3	13	16	10	35
	TOTAL		2.064	313	348	1	1.748	332	2.142	303
Microcobertures	Deute Públic cartera OCI	Transformació de tipus fix a tipus variable		6	(2)			3	65	1
	Deute Públic cartera OCI	Transformació deute tipus fix inflació a tipus variable		40	(21)		88	108	87	97
	Deute Públic cartera OCI	Transformació deute tipus fix en divisa a tipus variable en divisa		34	(24)			10		
	Instruments de patrimoni cartera canvis en OCI**	Valor de l'instrument		58	58				107	
	TOTAL		58	80	2	(1)	95	121	259	98

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 «Guanyos 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 guanyos consolidat adjunt, derivat de l'operativa de cobertures associades a aquesta emissió (vegeu Nota 32).

(**) Correspon a la cobertura sobre un 1% de Telefónica.

ELEMENTS COBERTS – COBERTURES DE VALOR RAONABLE

(Milions d'euros)

ELEMENT COBERT	RISC COBERT	INSTRUMENT DE COBERTURA UTILITZAT	31-12-2019				2019		31-12-2018		31-12-2017			
			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			
			ACTIU	PASSIU	ACTIU	PASSIU			ACTIU	PASSIU	ACTIU	PASSIU		
Macrocober- tures	Emissions	Transformació de tipus fix a tipus variable	Permutes i opcions de tipus d'interès		27.726	1.470	89	(215)	Passius financers a cost amortitzat		22.179		24.846	
	Préstecs a tipus fix	Transformació de tipus fix a tipus variable	Permutes i opcions de tipus d'interès	13.681		106	(781)	(132)	Actius financers a cost amortitzat	12.211	0	10.837		
	Préstecs a tipus variable	Transformació de tipus variable EUR 12M a tipus variable EONIA	Permutes de tipus d'interès	660				6	Actius financers a cost amortitzat	3,615	0	3.715		
	Dipòsits a termini	Transformació de tipus fix a tipus variable	Permutes i opcions de tipus d'interès		5.206	4		(6)			493	5.085	516	4.892
	TOTAL				14.341	32.932	106	1.474	(692)	(347)	16.319	27.264	15.068	29.738
Microcober- tures	Deute Públic cartera OCI	Transformació de tipus fix a tipus variable	Permutes de tipus d'interès	69		n/a	n/a	2	Actius financers a valor raonable*	64	0	4.610		
	Deute Públic cartera OCI	Transformació deute tipus fix inflació a tipus variable	Permutes de tipus d'interès, permutes sobre inflació i opcions sobre inflació	468		n/a	n/a	21	Actius financers a valor raonable*	434	0	425		
	Deute Públic cartera OCI	Transformació deute a tipus fix en divisa a tipus variable en divisa	Permutes de tipus d'interès	1.037		n/a	n/a	24	Actius financers a valor raonable*	880	0			
	Instruments de patrimoni cartera canvis en OCI	Valor de l'instrument	Equity Swap	323		n/a	n/a	(58)	Actius financers a valor raonable*	0	0	479		
	Resta			3				8		34	0	34		
TOTAL				1.900	0	0	0	0	(3)	1.412	0	5.548	0	

(*) Amb canvis en un altre resultat global.

(**) Vegeu Nota 20.

ELEMENTS DE COBERTURA – COBERTURES FLUXOS D'EFECTIU

(Milions d'euros)

ELEMENT COBERT	RISC COBERT	INSTRUMENT DE COBERTURA UTILITZAT	31-12-2019		IMPORT RECLASSIFICAT DES DE PATRIMONI A RECONEGUDA EN RESULTATS	INEFICÀCIA RESULTATS	31-12-2018		31-12-2017	
			VALOR INSTRUMENT DE COBERTURA				VALOR INSTRUMENT DE COBERTURA		VALOR INSTRUMENT DE COBERTURA	
			ACTIU	PASSIU			ACTIU	PASSIU	ACTIU	PASSIU
Macrocober- tures	Préstecs a tipus variable	Transformació de tipus variable a tipus fix			3		3		15	
	Préstecs EURIBOR hipotecari	Transformació d'EURIBOR hipotecari a tipus fix			11					14
	TOTAL				11		3		15	14
Microcober- tures	Deute Públic indexat a la inflació	Transformació tipus variable indexat a la inflació a tipus fix					145	340	161	378
	Bons <i>corporate</i> a variable	Transformació de tipus variable a tipus fix								
	Deute públic indexat en divisa	Transformació de tipus variable en divisa a tipus variable en euros								
	Instruments de patrimoni cartera associades*	Valor de l'instrument	Equity Swap			49		63		
	Resta							2		20
TOTAL					122	52	210	340	181	378

(*) El 2019 s'ha cancel·lat la cobertura sobre un 1,36% de la participació en Erste Bank, fet que ha generat un benefici de 49 milions d'euros, registrats a l'epígraf «Guanyos o pèrdues resultants de la comptabilitat de cobertures, netes» del compte de pèrdues i guanyos.

ELEMENTS COBERTS – COBERTURES DE FLUXOS D'EFECTIU

(Milions d'euros)

ELEMENT COBERT	RISC COBERT	INSTRUMENT DE COBERTURA UTILITZAT	31-12-2019			31-12-2018			31-12-2017		
			RESERVA DE COBERTURA DE FLUXOS D'EFECTIU	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	PER ALS QUALS LA COMPTABILITZACIÓ DE COBERTURA JA NO ÉS APLICABLE	RESERVA DE COBERTURA DE FLUXOS D'EFECTIU	PER ALS QUALS LA COMPTABILITZACIÓ DE COBERTURA JA NO ÉS APLICABLE		
Macrocober- tures	Préstecs a tipus variable	Transformació de tipus variable a tipus fix			Actius financers a cost amortitzat	2		6			
	Préstecs EURIBOR hipotecari	Transformació d'EURIBOR hipotecari a tipus fix	Permutes de tipus d'interès	2							
	Imposicions a termini a tipus fix	Transformació de tipus fix a tipus variable	Permutes de tipus d'interès		25	Actius financers a cost amortitzat		26	(14)	46	
TOTAL			2	25	0	2	26	(8)	46		
Microcober- tures	Deute públic indexat a la inflació	Transformació deute variable indexat a la inflació a tipus fix	Permutes sobre inflació i opcions sobre inflació	(75)		Actius financers a valor raonable*	(55)		(56)		
	Bons <i>corporate</i> a variable	Transformació de tipus variable a tipus fix	Permutes de tipus d'interès	0		Actius financers a valor raonable*					
	Deute públic indexat en divisa	Transformació de tipus variable en divisa a tipus variable en euros	Permutes sobre divises			Actius financers a valor raonable*					
	Instruments de patrimoni cartera associades	Valor de l'instrument	<i>Equity Swap</i>			Inversions en negocis conjunts i associades	61				
	Resta						2	(4)	41	(1)	
TOTAL			(75)	0	8	(4)	(15)	(1)			

(*) 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 – 2019

(Milions d'euros)

	31-12-2018		COMPRES I AMPLIACIONS DE CAPITAL	VENDES I REDUCCIONS DE CAPITAL	VALORACIÓ PEL MÈTODE DE LA PARTICIPACIÓ	TRASPASSOS I ALTRES	31-12-2019	
	VALOR COMPTA- BLE	% PART.					VALOR COMPTA- BLE (**)	% PART.
VALOR TEÒRIC COMPTABLE	3.368			1	(2)	204	(142)	3.429
Erste Group Bank (*)	1.381	9,92%				92	(3)	1.470
Coral Homes	1.082	20,00%					(134)	948
SegurCaixa Adeslas	624	49,92%				73	(2)	695
Associats subgrup BPI	168					35	(3)	200
Resta	113		1	(2)	4			116
FONS DE COMERÇ	362		0	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		(16)
Resta	(19)			2		1		(16)
TOTAL ASSOCIATS	3.711		1	0	204	(141)		3.775
VALOR TEÒRIC COMPTABLE	167			4	(1)	1	(4)	167
Comercia Global Payments	123	49,00%				(1)		122
Negocis conjunts subgrup BPI	35					2		37
Resta	9		4	(1)			(4)	8
FONS DE COMERÇ	1		0	(1)	0	0	0	0
Resta	1			(1)				0
FONS DE DETERIORAMENT	0		0	0	0	(1)		(1)
Resta	0					(1)		(1)
TOTAL NEGOCIS CONJUNTS	168		4	(2)	1	(5)		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		COMPRES I AMPLIACIONS DE CAPITAL	VENDES I REDUCCIONS DE CAPITAL	VALORACIÓ PEL MÈTODE DE LA PARTICIPACIÓ	TRASPASSOS I ALTRES	31-12-2018	
	VALOR COMPTA- BLE	% PART.					VALOR COMPTA- BLE***	% 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.

MOVIMENTS DE PARTICIPACIONS – 2017

(Milions d'euros)

	31-12-2016		COMPRES I				31-12-2017	
	VALOR COMPTA- BLE % PART.	ALTA PER COMBINACIÓ DE NEGOCI	AMPLIA- CIONS DE CAPITAL	VENDES I REDUCCIONS DE CAPITAL	VALORACIÓ PEL MÈTODE DE LA PARTICIPACIÓ	TRAS- PASSOS I ALTRES	VALOR COMPTABLE** % PART.	
VALOR TEÒRIC COMPTABLE	6.163	605	663	(3)	(97)	(1.642)	5.689	
Repsol	2.904 10,05%				(199)		2.705 9,64%	
Erste Group Bank*	1.272 9,92%				85	(4)	1.353 9,92%	
SegurCaixa Adeslas	753 49,92%				54	(92)	715 49,92%	
BPI	1.096 45,50%		645			(1.540)	0 100,00%	
Associats subgrup BPI		605	12	0	137	(6)	748	
Resta	138		6	(3)	27		168	
FONS DE COMERÇ	667	37	7	0	0	(350)	361	
SegurCaixa Adeslas	300						300	
BPI	350					(350)	0	
Associats subgrup BPI		37	5				42	
Resta	17		2			0	19	
FONS DE DETERIORAMENT	(551)	0	0	0	0	538	(13)	
Resta	(551)					538	(13)	
TOTAL ASSOCIATS	6.279	642	670	(3)	(97)	(1.454)	6.037	
VALOR TEÒRIC COMPTABLE	141	32	7	0	5	0	185	
Comercia Global Payments	91 49,00%				13		104 49,00%	
Negocis conjunts subgrup								
BPI		32			3		35	
Resta	50		7		(11)		46	
FONS DE COMERÇ	2		0	0	0	0	2	
Resta	2						2	
FONS DE DETERIORAMENT	0		0	0	0	0	0	
Resta	0					0	0	
TOTAL NEGOCIS CONJUNTS	143	32	7	0	5	0	187	

(*) A 31 de desembre de 2017, el valor de mercat del 9,92% de la participació és de 1.539 milions d'euros.

(**) Inclou 72 milions d'euros d'actius intangibles generats en el moment de l'adquisició, que s'estan amortitzant en el termini corresponent.

Repsol, SA

El 20 de setembre de 2018, el Grup va iniciar la desinversió en la participació a Repsol, en línia amb les pautes marcades en el pla estratègic actual.

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 «Guanyos 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*

El 5 de gener de 2017, Banco BPI va vendre el 2% de BFA a Unitel, SA. Aquesta operació va suposar una pèrdua neta per a Banco BPI per un import de 212 milions d'euros, dels quals 97 milions d'euros van ser atribuïbles a CaixaBank per la seva participació del 45,5% en la data, i va ser registrada a l'epígraf «Resultats d'entitats valorades pel mètode de la participació» del compte de pèrdues i guanys consolidat d'aquest exercici.

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 en el consell d'administració, així com un vocal en el Conselho Fiscal i un vocal en la Comissió de Riscos i en 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'indisicis 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 en el 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 a l'epígraf «Resultats d'entitats valorades pel mètode de la participació», una vegada 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 a economia hiperinflacionària l'exercici 2017 per les principals firmes d'auditoria internacionals, considerant el fet que presentava una ràtio acumulada d'inflació pròxima al 100% en 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 poden reclassificar-se a resultats – Conversió en divises» les variacions derivades de l'aplicació dels requeriments de la NIC 29. En els exercicis 2017 i 2018, l'efecte de l'IAS 29 va suposar un abonament a l'epígraf esmentat per un import de 76 i 78 milions d'euros, respectivament, i al mateix temps un impacte negatiu a l'epígraf de «Resultats d'entitats valorades pel mètode de la participació» del compte de pèrdues i guanys de 76 i 90 milions d'euros, respectivament. 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 en Erste Group Bank i SegurCaixa Adeslas 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		
	31-12-2019	31-12-2018	31-12-2017	31-12-2019	31-12-2018	31-12-2017
Períodes de projecció	5 anys	5 anys	5 anys	5 anys	5 anys	5 anys
Taxa de descompte (1)	10,10%	10,10%	10,10%	8,13%	8,57%	8,34%
Taxa de creixement (2)	2,50%	2,50%	2,50%	2%	2%	2%
Sensibilitat	[-0,5%; +0,5%]	[-0,5%; +0,5%]	[-0,5%; +0,5%]	[-0,5%; +0,5%]	[-0,5%; +0,5%]	[-0,5%; +0,5%]

(1) Calculada sobre el tipus d'interès del bo espanyol a 10 anys, més una prima de risc.

(2) Correspon a la taxa de creixement del flux normalitzat, utilitzat per calcular el valor residual.

(3) Per al sector bancari, l'exercici de determinació del valor recuperable considera la sensibilitat sobre el marge d'interès i el cost del risc de [-0,05%; +0,05%].

Amb relació a la participació en Coral Homes, la determinació del valor recuperable es basa en el valor teòric comptable de la participada basada en la millor estimació del patrimoni net al tancament de l'exercici, corregit per les plusvàlues tàcites netes del seu efecte fiscal.

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, Hongria, Croàcia, Eslovàquia, Romania i Sèrbia	Espanya	Espanya
Restricció al pagament de dividendes	Restriccions o limitacions regulatòries en funció del nivell de capital, rendibilitat o les perspectives del creixement del negoci	Restriccions al repartiment de dividendes 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)

	31-12-2019		31-12-2018		01-01-2018***	
	ACTIU	PASSIU	ACTIU	PASSIU	ACTIU	PASSIU
Actius financers afectes al negoci assegurador*	72.683		61.688		58.194	
Actius financers mantinguts per negociar	1.066		945		956	
Instruments de patrimoni			0		0	
Valors representatius de deute	1.066		945		956	
Actius financers designats a valor raonable amb canvis en resultats**	12.150		7.990		6.494	
Instruments de patrimoni	7.704		5.265		4.293	
Valors representatius de deute	3.980		2.343		2.101	
Préstecs i bestretes – Entitats de crèdit	466		382		100	
Actius financers disponibles per a la venda	58.763		51.345		49.394	
Valors representatius de deute	58.763		51.345		49.394	
Préstecs i partides a cobrar	530		1.183		1.074	
Valors representatius de deute	350		655		786	
Préstecs i bestretes – Entitats de crèdit	180		528		288	
Actius emparats per contractes d'assegurances i reassegurances	174		225		276	
Passius afectes al negoci assegurador		70.807		61.519		59.239
Contractes designats a valor raonable amb canvis en resultats		12.248		9.053		8.241
Passius emparats per contractes d'assegurances		58.559		52.466		50.998
Primes no consumides		4		4		4
Provisions matemàtiques		57.830		51.772		50.390
Prestacions		687		668		567
Participació en beneficis i extorns		38		22		37
Altres provisions tècniques		0		0		0

(*) 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*.

(***) Vegeu Nota 1.4 – Comparació de la informació.

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)

	31-12-2019	31-12-2018	01-01-2018*
Instruments de patrimoni	0	0	0
Valors representatius de deute**	58.763	51.345	49.394
Deute Públic espanyol	49.977	44.262	42.811
Deute Públic estranger	5.732	4.043	3.306
Emesos per entitats de crèdit	2.629	2.411	2.596
Altres emissors estrangers	425	629	681
TOTAL	58.763	51.345	49.394
Valors representatius de deute			
De què: plusvàlues latents brutes	13.362	8.069	8.026
De què: minusvàlues latents brutes			

(*) Vegeu Nota 1.4 – Comparació de la informació.

El detall del moviment de l'apartat és el següent:

MOVIMENT DE VALORS REPRESENTATIUS DE DEUTE

(Milions d'euros)

	2019	2018	2017
Saldo a l'inici de l'exercici	51.345	49.394	47.576
Més:			
Alta per combinacions de negocis		17	
Compres	15.388	16.678	24.543
Plusvàlues/(minusvàlues) contra ajustos de patrimoni net (Nota 24.2)	3.710	28	(859)
Menys			
Vendes* i amortitzacions	(11.383)	(14.117)	(21.699)
Interessos implícits meritats	(297)	(655)	(167)
SALDO AL TANCAMENT DE L'EXERCICI	58.763	51.345	49.394

(*) El 2019 s'han fet vendes de cartera de renda fixa per un import de 656 milions d'euros d'import nominal amb un benefici de 56 milions d'euros.

17.2. Actius emparats per contractes d'assegurança i reassegurança

El detall del moviment de l'apartat és el següent:

MOVIMENTS D'ACTIUS EMPARATS PER CONTRACTES D'ASSEGURANCES I REASSEGURANCES

(Milions d'euros)

	2019	2018	2017
Saldo inicial	225	276	391
Dotació	174	225	276
Utilització	(225)	(276)	(391)
SALDO FINAL	174	225	276

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)

	2019	2018	2017
Saldo inicial	61.519	50.998	46.946
1a aplicació NIIF 9 (Nota 1)		8.241	
Saldo inicial ajustat	61.519	59.239	46.946
Alta per combinacions de negocis			2.058
Dotació	70.807	61.519	48.940
Utilització	(61.519)	(59.239)	(46.946)
SALDO FINAL	70.807	61.519	50.998
De què: primes no consumides i riscos en curs	4	4	5
De què: assegurances de vida-risc	506	525	422
De què: assegurances de vida-estalvi	57.324	51.247	41.640
De què: assegurances de vida-altres	12.248	9.053	8.241
De què: prestacions	687	668	664
De què: provisions per a participació en beneficis i extorns	38	22	26
De què: 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)

	31-12-2019	31-12-2018	31-12-2017
Plusvàlues (minusvàlues) reclassificades com a «Passius afectes al negoci assegurador»	3.263	2.056	2.140

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 BIOMÈTRIQÜES	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).	2,08 %
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)	6,84%
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).	2,58%
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)	-

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.

A 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	58.763		58.763
Actius financers mantinguts per negociar o gestionats en funció del seu valor raonable	No aplicable	No aplicable	

IMPORT DEL CANVI DEL VALOR RAONABLE DURANT L'EXERCICI 2019

(Milions d'euros)

	SPPI*	NO SPPI**	TOTAL
Actius financers no mantinguts per negociar ni gestionats en funció del seu valor raonable	7.418		7.418
Actius financers mantinguts per negociar o gestionats en funció del seu valor raonable	No aplicable	No aplicable	

(*) 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 diferents 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)

	2019			2018		2017	
	TERRENYS I EDIFICIS	MOBILIARI INSTAL·LACIONS I ALTRES	DRETS D'ÚS*	TERRENYS I EDIFICIS	MOBILIARI INSTAL·LACIONS I ALTRES	TERRENYS I EDIFICIS	MOBILIARI INSTAL·LACIONS I ALTRES
Cost							
Saldo a l'inici de l'exercici	2.615	4.223		2.657	4.044	2.620	3.568
Altes per CN** (Nota 7)						91	341
1a aplicació NIIF 16 (Nota 1)			1.409				
Altes	130	384	120	83	361	18	259
Baixes	(13)	(194)	(31)	(35)	(188)	(12)	(134)
Traspasos***	(138)	71	127	(90)	6	(60)	10
SALDO AL TANCAMENT DE L'EXERCICI	2.594	4.484	1.625	2.615	4.223	2.657	4.044
Amortització acumulada							
Saldo a l'inici de l'exercici	(543)	(3.052)		(547)	(3.046)	(472)	(2.687)
Altes per CN** (Nota 7)						(69)	(313)
Altes	(33)	(181)	(132)	(32)	(163)	(24)	(150)
Baixes	12	158	1	19	137	11	67
Traspasos***	17	(6)	1	17	20	8	37
SALDO AL TANCAMENT DE L'EXERCICI	(547)	(3.081)	(130)	(543)	(3.052)	(546)	(3.046)
Fons de deteriorament							
Saldo a l'inici de l'exercici	(19)	(14)		(19)	(13)	(12)	(11)
Dotacions (Nota 37)	(3)			(1)		(6)	
Disponibilitats (Nota 37)	5	2		2	1	3	3
Traspasos***	(1)			(1)	(2)	(5)	(5)
Utilitzacions							
SALDO AL TANCAMENT DE L'EXERCICI	(18)	(12)		(19)	(14)	(20)	(13)
D'ÚS PROPI NET	2.029	1.391	1.495	2.053	1.157	2.091	985
Cost							
Saldo a l'inici de l'exercici	3.857	106		4.701	105	4.626	90
Altes	4	6		60	8	71	8
Baixes (Nota 1.8)	(369)	(5)		(1.064)	(11)	(343)	(4)
Traspasos***	(178)	(3)		160	4	347	11
SALDO AL TANCAMENT DE L'EXERCICI	3.314	104		3.857	106	4.701	105
Amortització acumulada							
Saldo a l'inici de l'exercici	(187)	(32)		(199)	(26)	(172)	(15)
Altes	(41)	(7)		(51)	(11)	(52)	(9)
Baixes (Nota 1.8)	23	1		64	5	20	1
Traspasos***	13	3		(1)		5	(3)
SALDO AL TANCAMENT DE L'EXERCICI	(192)	(35)		(187)	(32)	(199)	(26)
Fons de deteriorament							
Saldo a l'inici de l'exercici	(932)			(1.177)		(1.097)	
Dotacions (Nota 37)	(111)			(249)		(294)	
Disponibilitats (Nota 37)	66			253		271	
Traspasos***	53			(23)		(142)	
Utilitzacions	100			264		85	
SALDO AL TANCAMENT DE L'EXERCICI	(824)			(932)		(1.177)	
INVERSIONS IMMOBILIÀRIES	2.298	69		2.738	74	3.325	79

(*) Correspon als drets d'ús de terrenys i edificis. Amb relació a l'actiu per dret d'ús, a l'epígraf «Altres passius financers – Passius associats a actius per drets d'ús» (vegeu Nota 22.4) es presenta el valor actual dels pagaments futurs d'arrendament durant el període de compliment obligat del contracte.

(**) CN: combinació de negocis.

(***) 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)

	31-12-2019	31-12-2018	31-12-2017
Actius en ús completament amortitzats	2.263	2.478	2.498
Compromisos d'adquisició d'elements d'actiu tangible*	No significatiu	No significatiu	No significatiu
Actius amb restriccions de titularitat	No significatiu	No significatiu	No significatiu
Actius coberts per pòlissa d'assegurances	100%**	100%**	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.

19. Actius intangibles

19.1. Fons de comerç

El detall dels saldos d'aquest epígraf és el següent:

DETALL DE FONDS DE COMERÇ

(Milions d'euros)

	UGE	31-12-2019	31-12-2018	31-12-2017
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 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	31-12-2019	31-12-2018	31-12-2017
Software i altres	4 a 15 anys		1 a 15 anys	641	584	459
Relacions amb clients (Core Deposits) de Barclays Bank	9 anys	Bancària	4 anys	10	13	16
Relacions amb clients (Core Deposits) de Banca Cívica	4 a 9,5 anys	Bancària		0	30	72
Relacions amb clients (Core Deposits) del Banco de Valencia	6,2 anys	Bancària		0	1	6
Cartera d'assegurances de Banca Cívica y Pensiones	10 anys	Assegurances	3,5 anys	20	28	35
Cartera d'assegurances de Cajasol Vida y Pensiones	10 anys	Assegurances	3,5 anys	5	6	7
Cartera d'assegurances de CajaCanarias Vida y Pensiones	10 anys	Assegurances	3,5 anys	3	3	5
Fons clients de Banco de Valencia	10 anys	Assegurances	4 anys	1	1	1
Fons clients de Barclays Bank	10 anys	Assegurances	6,5 anys	14	16	18
Contractes amb clients de Morgan Stanley	11 anys	Bancari/Assegurances		0	1	3
Contractes amb clients de Banca Cívica Gestión de Activos	10 anys		3,5 anys	2	3	4
Contractes amb clients de Barclays Gestión de Activos	9 anys		4 anys	3	4	5
Relacions amb Clients (Core Deposits) de BPI	5,8 anys	Bancària	2,8 anys	19	25	32
Marca BPI		Bancària	Indefinida	20	20	20
Cartera assegurances de vida de BPI Vida	5 a 10 anys	Assegurances	2 a 7 anys	8	11	14
Cartera de clients – Gestió d'actius	10 anys	Bancària	7 anys	12	14	15
Cartera de clients – Mediació d'assegurances	10 anys	Bancària	7 anys	20	23	25
Cartera dipositària	6 anys	Bancària	3 anys	10	14	17
TOTAL				788	797	754

El detall del moviment del saldo d'aquest capítol és el següent:

MOVIMENTS D'ALTRES ACTIUS INTANGIBLES

(Milions d'euros)

	2019		2018		2017	
	SOFTWARE	ALTRES ACTIUS	SOFTWARE	ALTRES ACTIUS	SOFTWARE	ALTRES ACTIUS
Cost brut						
Saldo a l'inici de l'exercici	1.348	637	1.220	677	989	556
Alta per combinacions de negocis (Nota 7)					94	165
Altes	201	31	191	34	200	27
Traspassos i altres	(29)	(33)	26	(46)	11	(12)
Baixes per sanejament (Nota 37)		(147)		(24)	(62)	(58)
Resta de baixes	(2)	(113)	(89)	(4)	(12)	(1)
SUBTOTAL	1.518	375	1.348	637	1.220	677
Amortització acumulada						
Saldo a l'inici de l'exercici	(791)	(396)	(789)	(341)	(605)	(292)
Alta per combinacions de negocis (Nota 7)					(78)	(16)
Altes	(108)	(44)	(87)	(60)	(120)	(72)
Traspassos i altres	7		1	3	2	(5)
Baixes per sanejament (Nota 37)		124			8	43
Resta de baixes	1	107	84	2	3	1
SUBTOTAL	(891)	(209)	(791)	(396)	(790)	(341)
Fons de deteriorament						
Saldo a l'inici de l'exercici		(1)		(12)		(12)
Dotacions (Nota 37)		(4)		(5)	(1)	(4)
Recuperacions (Nota 37)		1		4		4
Traspassos i altres		(1)		12		
Utilitzacions					1	
SALDO AL TANCAMENT DE L'EXERCICI		(5)		(1)		(12)
TOTAL	627	161	557	240	430	324

Durant l'exercici 2018, el Grup va fer, en col·laboració amb un expert independent, un exercici d'adequació de les vides útils del programa desenvolupat internament. Com a conseqüència d'aquesta anàlisi, la vida útil del *software* es va estimar, en funció de la seva naturalesa, en un rang de 3-15 anys. Aquestes modificacions s'apliquen de forma prospectiva a partir de l'exercici 2018, sense que l'impacte hagi estat significatiu.

A continuació es presenta informació seleccionada amb relació a l'altre actiu intangible:

ALTRA INFORMACIÓ D'ALTRES ACTIUS INTANGIBLES

(Milions d'euros)

	31-12-2019	31-12-2018	31-12-2017
Actius en ús completament amortitzats	859	912	551
Compromisos d'adquisició d'elements d'actiu intangible	No significatiu	No significatiu	No significatiu
Actius amb restriccions a la titularitat	No significatiu	No significatiu	No significatiu

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 tenint en compte el valor en ús, que ha estat determinat mitjançant un model de descompte dels dividends esperats a mitjà termini obtinguts a partir de la projecció pressupostària en un horitzó temporal de 5 anys. A més, amb caràcter semestral, es fa un exercici d'actualització de les projeccions per incorporar-hi les possibles desviacions al model.

Les projeccions utilitzen hipòtesis basades en les dades macroeconòmiques aplicables a l'activitat del Grup, contrastades mitjançant fonts externes de reconegut prestigi i la informació interna de les mateixes entitats. A continuació es resumeixen els rangs d'hipòtesis utilitzats, així com els rangs de sensibilitat de contrast:

HIPÒTESIS UTILITZADES I ESCENARIS DE SENSIBILITAT UGE BANCÀRIA

(Percentatge)

	31-12-2019	31-12-2018	31-12-2017	SENSIBILITAT
Taxa de descompte*	7,5%	9,0%	9,3%	[-1,5%; +1,5%]
Taxa de creixement**	1,0%	2,0%	2,0%	[-0,5%; +0,5%]
Marge d'interessos sobre actius totals mitjans (NIM)***	[1,21% - 1,46%]	[1,29% - 1,60%]	[1,27% - 1,60%]	[-0,05%; +0,05%]
Cost del risc (CoR)****	[0,26% - 0,36%]	[0,09% - 0,33%]	[0,37% - 0,39%]	[-0,1%; +0,1%]

(*) Calculada sobre el tipus d'interès del bo alemany a 10 anys, més una prima de risc.

(**) Correspon a la taxa de creixement del flux normalitzat, utilitzat per calcular el valor residual.

(***) Marge d'interessos sobre actius totals mitjans, rebaixat per persistència de tipus baixos.

(****) Cost del risc el 2018 impactat per alliberaments singulars (sense considerar-los seria [0,22% - 0,33%])

Al tancament de l'exercici s'ha constatat que les projeccions utilitzades al test anterior i la realitat no haurien afectat les conclusions de l'anàlisi anterior. Així mateix, dels exercicis de sensibilitat no s'ha posat de manifest la necessitat de fer dotacions al tancament de l'exercici.

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 UTILITZADES I ESCENARIS DE SENSIBILITAT UGE ASSEGURANCES

(Percentatge)

	31-12-2019	31-12-2018	31-12-2017	SENSIBILITAT
Taxa de descompte	8,68%	8,57%	8,84%	[-0,5%; +0,5%]
Taxa de creixement*	2,00%	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)

	31-12-2019	31-12-2018	31-12-2017
Existències	54	57	878
Rest a d'altres actius	2.928	2.119	1.627
Periodificacions*	1.496	710	699
Operacions en camí	271	435	427
Dividends de renda variable meritats no cobrats	7	23	115
Altres	1.154	951	386
TOTAL ALTRES ACTIUS	2.982	2.176	2.505
Periodificacions*	1.143	1.036	1.056
Operacions en camí	446	1.027	951
Altres	573	576	328
TOTAL ALTRES PASSIUS	2.162	2.639	2.335

(*) 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)

	2019		2018		2017	
	ACTIUS PROCEDENTS DE REGULARITZACIO NS CREDITÍCIÉS	ALTRES ACTIUS	ACTIUS PROCEDENTS DE REGULARITZACIO NS CREDITÍCIÉS	ALTRES ACTIUS	ACTIUS PROCEDENTS DE REGULARITZACIO NS CREDITÍCIÉS	ALTRES ACTIUS
Cost brut existències						
Saldo a l'inici de l'exercici	38	43	2.357	54	2.622	62
Més:						
Adquisicions	3	215	78	245	85	175
Traspassos i altres	15			7		
Menys:						
Vendes (Nota 1.8)*	(3)	(224)	(2.339)	(256)	(285)	(172)
Traspassos i d'altres**		1	(58)	(7)	(65)	(11)
SALDO AL TANCAMENT DE L'EXERCICI	53	35	38	43	2.357	54
Fons de deteriorament existències						
Saldo a l'inici de l'exercici	(23)	(1)	(1.517)	(17)	(1.654)	(17)
Més:						
Dotacions netes (Nota 37)			(6)	(1)	(47)	
Traspassos i altres	(11)		10	17	10	
Menys:						
Utilitzacions	1		1.490		175	
SALDO AL TANCAMENT DE L'EXERCICI	(33)	(1)	(23)	(1)	(1.516)	(17)
EXISTÈNCIES	20	34	15	42	841	37

(*) Inclou els costos imputables a les vendes de béns i a la prestació de serveis no financers.

(**) 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)

	2019			2018			2017		
	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	267	1.033	301	570	9.401	671	681	9.929	779
Alta per combinacions de negoci								127	
Altes	128	175	61	167	424	64	536	487	31
Traspassos i d'altres (3)	(212)	427	62	(470)	414	27	(647)	487	(41)
Baixes de l'exercici (Nota 1.8)	0	(302)	(110)	0	(9.206)	(461)	0	(1.629)	(98)
SALDO AL TANCAMENT DE	183	1.333	314	267	1.033	301	570	9.401	671
Fons de deteriorament									
Saldo a l'inici de l'exercici	(55)	(280)	(27)	(97)	(4.310)	(166)	(125)	(4.641)	(218)
Alta per combinacions de negoci				0	0	0	0	(34)	0
Dotacions (Nota 39)	0	(149)	(37)	(3)	(521)	(30)	(16)	(1.280)	(29)
Recuperacions (Nota 39)	0	45	7	0	211	8	17	1.106	27
Traspassos i d'altres (4)	14	(73)	(1)	45	(213)	148	27	(172)	35
Utilitzacions	0	67	13	0	4.553	13	0	711	19
SALDO AL TANCAMENT DE	(41)	(390)	(45)	(55)	(280)	(27)	(97)	(4.310)	(166)
TOTAL	142	943	269	212	753	274	473	5.091	505

(1) Els drets de rematada es registren inicialment pel valor net pel qual es registrarà l'actiu en el moment en què es produeixi l'adjudicació definitiva.

(2) Inclou principalment: participacions reclassificades a actiu no corrent en venda, actius procedents de la finalització de contractes d'arrendament operatiu i oficines tancades.

(3) Corresponen principalment a la reclassificació del Dret de Rematada a «Altres Actius procedents de regularitzacions creditícies» o a «Inversions Immobiliàries», en el moment en què un immoble és posat en règim de lloguer (vegeu Nota 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)

	31-12-2019		31-12-2018		31-12-2017	
	NRE. D'ACTIUS	IMPORT BRUT	NRE. D'ACTIUS	IMPORT BRUT	NRE. D'ACTIUS	IMPORT BRUT
Fins a 1 any	3.015	318	5.794	619	11.085	1.115
Entre 1 i 2 anys	4.935	514	3.040	291	11.848	1.159
Entre 2 i 5 anys	4.319	398	2.859	244	50.367	4.898
Més de 5 anys	3.427	286	1.845	146	25.399	2.799
TOTAL	15.696	1.516	13.538	1.300	98.699	9.971

22. Passius financers

El detall dels saldos d'aquest epígraf és el següent:

DETALL DE PASSIUS FINANCERS A COST AMORTITZAT 31-12-2019

(Milions d'euros)

	AJUSTOS PER VALORACIÓ					SALDO EN BALANÇ
	SALDO BRUT	INTERESSOS MERITATS	MICROCOBERTURES	COSTOS TRANSACCIÓ	PRIMES I DESCOMPTES	
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 EN BALANÇ
	SALDO BRUT	INTERESSOS MERITATS	MICROCOBERTURES	COSTOS TRANSACCIÓ	PRIMES I DESCOMPTES	
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	28.912	417	6	(10)	(81)	29.244
Altres passius financers	5.576					5.576
TOTAL	282.656	364	6	(25)	(541)	282.460

DETALL DE PASSIUS FINANCERS A COST AMORTITZAT 31-12-2017

(Milions d'euros)

	AJUSTOS PER VALORACIÓ					SALDO EN BALANÇ
	SALDO BRUT	INTERESSOS MERITATS	MICROCOBERTURES	COSTOS TRANSACCIÓ	PRIMES I DESCOMPTES	
Dipòsits	247.365	8		(18)	(550)	246.804
Bancs centrals	31.833	(153)				31.681
Entitats de crèdit	11.501	15				11.515
Clientela	204.031	146		(18)	(550)	203.608
Valors representatius de deute emesos	29.585	418	8	(19)	(73)	29.919
Altres passius financers	4.175					4.175
TOTAL	281.125	426	8	(37)	(623)	280.898

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)

	31-12-2019	31-12-2018	31-12-2017
A la vista	1.272	1.445	1.402
Comptes mutus	2		0
Altres comptes	1.270	1.445	1.402
A termini o amb preavis	4.958	6.578	10.099
Comptes a termini	4.039	4.182	5.826
Passius financers híbrids	1	3	3
Cessió temporal d'actius	918	2.393	4.270
TOTAL	6.230	8.023	11.501

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)

	31-12-2019	31-12-2018	31-12-2017
Per naturalesa	221.319	210.465	204.031
Comptes corrents i altres comptes a la vista	123.410	113.062	102.238
Comptes d'estalvi	66.143	61.193	56.534
Dipòsits a termini	29.632	31.945	37.858
Passius financers híbrids	655	1.039	1.418
Cessions temporals (*)	1.479	3.226	5.983
Per sectors	221.319	210.465	204.031
Administracions públiques	11.030	11.211	10.868
Sector privat (*)	210.289	199.254	193.163

(*) Inclou cessions temporals d'actius en operacions de mercat monetari mitjançant entitats de contrapartida, de 247 i 5.076 milions d'euros a 31 de desembre de 2019 i a 31 de desembre de 2018, respectivament.

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)

	31-12-2019	31-12-2018	31-12-2017
Cèdules hipotecàries	15.539	16.573	17.555
Cèdules territorials			50
Bons simples	8.734	4.393	3.077
Bons de titulització	1.387	1.820	2.443
Notes estructurades	1.619	696	448
Pagarés	703	29	14
Participacions preferents	2.250	2.250	1.000
Deute subordinat	3.150	3.150	4.998
TOTAL	33.382	28.911	29.585

El detall del moviment dels saldos de cadascuna de les tipologies de valors emesos és el següent:

MOVIMENTS DE VALORS REPRESENTATIUS DE DEUTE EMESOS – 2019
(Milions d'euros)

	CÈDULES HIPOTECÀRIES	CÈDULES TERRITORIALS	BONS SIMPLES	BONS DE TITULITZACIÓ	NOTES ESTRUC- TURADES	DEUTE SUBORDINAT	PARTICIPACIONS PREFERENTS
Saldo brut							
Saldo a l'inici de l'exercici	56.543	5.900	4.684	37.595	741	3.459	2.250
Emissions	2.415		4.382	4.032	1.092		
Amortitzacions	(4.700)		(295)	(9.720)	(51)		
Diferències de canvi i altres	2						
SALDO AL TANCAMENT DE L'EXERCICI	54.260	5.900	8.771	31.907	1.782	3.459	2.250
Valors recomprats							
Saldo a l'inici de l'exercici	(39.970)	(5.900)	(291)	(35.775)	(45)	(309)	
Recompres				(3.308)			
Amortitzacions i d'altres	1.249		254	8.563	(118)		
SALDO AL TANCAMENT DE L'EXERCICI	(38.721)	(5.900)	(37)	(30.520)	(163)	(309)	
SALDO NET AL TANCAMENT DE L'EXERCICI	15.539		8.734	1.387	1.619	3.150	2.250

MOVIMENTS DE VALORS REPRESENTATIUS DE DEUTE EMESOS – 2018
(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	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	56.543	5.900	4.684	37.595	741	3.459	2.250
Valors recomprats							
Saldo a l'inici de l'exercici	(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	(39.970)	(5.900)	(291)	(35.775)	(45)	(309)	
SALDO NET AL TANCAMENT DE L'EXERCICI	16.573		4.393	1.820	696	3.150	2.250

MOVIMENTS DE VALORS REPRESENTATIUS DE DEUTE EMESOS – 2017

(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	42.054	7.050	2.731	29.882	566	4.124	30
Alta per combinacions de negoci (Nota 7)	5.200	500	73	4.737	0	397	0
Emissions	11.468	350	2.253	5.214	109	2.450	1.000
Amortitzacions	(4.802)	(500)	(1.034)	(962)	(121)	(1.610)	(30)
Diferències de canvi i altres							
SALDO AL TANCAMENT DE L'EXERCICI	53.920	7.400	4.023	38.871	554	5.361	1.000
Valors recomprats							
Saldo a l'inici de l'exercici	(23.499)	(7.000)	(1.078)	(27.538)	(36)	(34)	(20)
Alta per combinacions de negoci (Nota 7)	(5.950)	(400)	(5)	(4.258)	0	(327)	0
Recompres	(8.277)	(350)	(12)	(5.214)	(78)	(300)	0
Amortitzacions i d'altres	1.361	400	149	582	8	298	20
SALDO AL TANCAMENT DE L'EXERCICI	(36.365)	(7.350)	(946)	(36.428)	(106)	(363)	0
SALDO NET AL TANCAMENT DE L'EXERCICI	17.555	50	3.077	2.443	448	4.998	1.000

El detall de les emissions de participacions preferents es presenta a continuació:

DETALL D'EMISSIONS DE PARTICIPACIONS PREFERENTS

(Milions d'euros)

DATA D'EMISSIÓ	VENCIMENT	IMPORT NOMINAL	TIPUS D'INTERÈS NOMINAL	IMPORT PENDENT D'AMORTITZACIÓ		
				31-12-2019	31-12-2018	31-12-2017
Juny 2017*	Perpetu	1.000	6,75%	1.000	1.000	1.000
Març 2018*	Perpetu	1.250	5,25%	1.250	1.250	
PARTICIPACIONS PREFERENTS				2.250	2.250	1.000
Valors propis comprats				0	0	
TOTAL				2.250	2.250	1.000

(*) Emissió perpètua col·locada entre inversors institucionals en mercats organitzats, amb cupó discrecional, que pot ser amortitzada en determinades circumstàncies a opció de l'Entitat i, en qualsevol cas, serà convertida en accions ordinàries de nova emissió de l'entitat si el CET1 fos inferior al marcat en cada emissió.

El detall de les emissions de deute subordinat es presenta a continuació:

DETALL D'EMISSIONS DE DEUTE SUBORDINAT

(Milions d'euros)

DATA D'EMISSIÓ	VENCIMENT	IMPORT NOMINAL	TIPUS D'INTERÈS NOMINAL	IMPORT PENDENT D'AMORTITZACIÓ		
				31-12-2019	31-12-2018	31-12-2017
06-09-2007	PERPETU	60	E3M + 1,65%			60
09-02-2012	09-02-2022	2.072	4,00%			2.072
14-11-2013	14-11-2023	750	5,00%			750
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	
DEUTE SUBORDINAT				3.150	3.150	5.032
Valors propis comprats						(34)
TOTAL				3.150	3.150	4.998

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)

	31-12-2019	31-12-2018	31-12-2017
Obligacions per pagar	1.475	1.970	1.710
Fiances rebudes	1.491	52	60
Cambres de compensació	1.308	906	466
Comptes de recaptació	1.195	1.262	848
Comptes especials	683	475	620
Passius associats a actius per drets d'ús (Nota 1 i Nota 18)	1.509		
Altres conceptes	931	911	471
TOTAL	8.592	5.576	4.175

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	ACTUALITZACIÓ FINANCERA	PAGAMENTS	31-12-2019
Vinculats al contracte de venda i arrendament posterior Soinmob					
Inmobiliària	591	29	10	(40)	590
Vinculats a altres arrendaments operatius	818	209	10	(118)	919
TOTAL	1.409	238	20	(158)	1.509
Tipus de descompte aplicat (segons el termini)**					
Espanya	[0,10% - 1,66%]				[0,10% - 1,66%]
Portugal	[0,20% - 0,90%]				[0,20% - 0,90%]

(*) Vegeu Nota 1.4. «Comparació de la informació».

(**) 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'aquests.

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		QÜESTIONS PROCESSALS I LITIGIS PER IMPOSTOS PENDENTS		COMPROMISOS I GARANTIES CONCEDITS		RESTA DE PROVISIONS
	ALTRES PRESTACIONS DEFINIDES POSTOCUPACIÓ	ALTRES RETRIBUCIONS ALS EMPLEATS A LLARG TERMINI	CONTINGÈNCIES LEGALS	PROVISIONS PER A IMPOSTOS	RISCOS CONTINGENTS	COMPROMISOS CONTINGENTS	
SALDO A 31-12-2016	537	973	344	290	196	33	867
Alta per combinacions de negocis (Nota 7)	34	3	10	63	83		5
Amb càrrec al compte de pèrdues i guanys	5	464	221	9	28	22	124
Dotació		464	336	15	69	86	96
Reversió			(115)	(6)	(41)	(64)	(78)
Despeses de personal	5						106
(Guanys) / Pèrdues actuàries	7						
Utilització de fons	(23)	(213)	(100)	(68)			(371)
Traspassos i altres	38	(4)	29	5		(5)	(115)
SALDO A 31-12-2017	598	1.223	504	299	307	50	510
1a aplicació NIF 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 actuàries	(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 actuàries	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

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 de compromisos atribuïts als negocis a Espanya estan instrumentats a través del Pla de Pensions d'Ocupació de CaixaBank, el qual preveu diferents subplans. Aquests subplans queden integrats en dos Fons de Pensions; el fons Pensions Caixa 30, Fondo de Pensiones és el que uneix més partícips i beneficiaris. Els Fons de Pensions mantenen assegurats els seus compromisos de prestació definida mitjançant diferents contractes d'assegurança, el prenedor dels quals és la mateixa Comissió de Control del Pla de Pensions, la major part amb VidaCaixa. CaixaBank no controla els Fons de Pensions en els quals queden integrats aquests subplans, per bé que té representació minoritària en les Comissions de Control establertes en cadascun d'ells.
- En trobar-se la majoria dels compromisos de prestació definida coberts a través dels Fons de Pensions o mitjançant pòlisses d'assegurança contractades directament per CaixaBank, 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 FONDS PER A PENSIONS I OBLIGACIONS SIMILARS

(Milions d'euros)

	OBLIGACIONS PER PRESTACIÓ DEFINIDA (A)			VALOR RAONABLE DELS ACTIUS AFECTES (B)			ALTRES ACTIUS (C)			ACTIU/(PASSIU) NET PER COMPROMISOS A LLARG TERMINI (A+B+C)		
	2019	2018	2017	2019	2018	2017	2019	2018	2017	2019	2018	2017
BALANÇ A L'INICI	(3.673)	(3.759)	(2.104)	3.230	3.168	1.567	(15)	(7)		(458)	(598)	(537)
(Cost) ingrés dels interessos	(53)	(63)	(61)	51	59	56				(2)	(4)	(5)
COMPONENTS DEL COST EN LA PRESTACIÓ DEFINIDA RECONEGUT EN PÈRDUES I GUANYS	(53)	(63)	(61)	51	59	56				(2)	(4)	(5)
Guany/(Pèrdues) actuàries per hipòtesis demogràfiques	(24)	51	(95)	179	48	145				155	99	50
Guany/(Pèrdues) actuàries per hipòtesis financeres	(356)	(7)	(80)	92	16	23				(264)	9	(57)
COMPONENTS DEL COST EN LA PRESTACIÓ DEFINIDA RECONEGUT EN EL PATRIMONI NET	(380)	44	(175)	271	64	168				(109)	108	(7)
Aportacions al Pla				21	14	51				21	14	51
Pagaments del Pla	189	169	123	(162)	(146)	(100)				27	23	23
Liquidacions	2	2	40	(2)	(2)	(41)						(1)
Alta per combinacions de negoci (Nota 7)			(1.465)			1.431						(34)
Transaccions	(75)	(66)	(117)	70	73	36	5	(8)	(7)		(1)	(88)
ALTRES	116	105	(1.419)	(73)	(61)	1.377		(8)	(7)	48	36	(49)
BALANÇ AL TANCAMENT	(3.990)	(3.673)	(3.759)	3.479	3.230	3.168	(15)	(15)	(7)	(521)	(458)	(598)
Dels quals: compromisos causats	(3.286)	(3.068)	(3.147)									
Dels quals: compromisos no causats	(704)	(605)	(612)									
Dels quals: inversions en actius immobiliaris				390	319	348						
Dels quals: inversions en instruments de patrimoni				215	187	521						
Dels quals: inversions en instruments de deute				1.139	1.017	360						
Dels quals: instrumentalitzats mitjançant pòlisses d'assegurança				1.659	1.568	1.551						
Dels quals: inversions en resta d'actius				76	139	388						

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 actuàries 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

	2019	2018	2017
Tipus de descompte prestacions postocupació (1)	0,98%	1,64%	1,66%
Tipus de descompte prestacions a llarg termini (1)	-0,02%	0,05%	0,12%
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)	1,90%	1,2% 2018; 1,8% 2019 i següents	1,2% 2017; 1,8% 2018; 1,8% 2019 i següents
Taxa de creixement dels salaris	IPC + 0,5%	1,25% 2018; IPC + 0,5% 2019 i següents	1,75% 2017; 2% 2018; IPC + 0,5% 2019 i següents

(1) Utilització d'una corba de tipus construïda a partir de bons corporatius d'alta qualitat creditícia, de la mateixa moneda i termini que els compromisos assumits. Tipus informat partint de termini mitjà ponderat d'aquests compromisos.

(2) Depenent de cada compromís.

(3) Utilització el 2019 de la corba d'inflació cupó zero espanyola. Tipus informat partint de termini mitjà ponderat dels compromisos.

Les hipòtesis utilitzades en els càlculs referents als negocis de BPI a Portugal són les següents:

HIPÒTESIS ACTUARIALS I FINANCERES A PORTUGAL

	31-12-2019	31-12-2018	31-12-2017
Tipus de descompte (1)	1,34%	1,97%	2,00%
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%	0,50%	0,50%
Taxa de creixement dels salaris	[0,9 - 1,9]%	[1 - 2]%	[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 actuàries dels compromisos per pensions atribuïdes als negocis Espanya i Portugal són fetes per actuàries qualificats i independents a CaixaBank.

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 actuària. Per determinar aquesta sensibilitat, s'ha replicat el càlcul del valor de les obligacions modificant la variable en qüestió i s'han mantingut constants la resta d'hipòtesis actuàries i financeres. Una limitació d'aquest mètode és que és improbable que el canvi d'una variable es produeixi de manera aïllada, atès que algunes de les variables podrien estar correlacionades:

ANÀLISI DE SENSIBILITAT DE LES OBLIGACIONS

(Milions d'euros)

	ESPANYA		PORTUGAL	
	+50 pb	-50 pb	+50 pb	-50 pb
Taxa de descompte	(29)	32	(150)	171
Taxa anual de revisió de pensions	10	(9)	231	(204)

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, per exemple, certes cues de longevitat esmentades anteriorment per al negoci d'Espanya.

Tot seguit s'indica l'estimació del pagament de les prestacions previst per als propers 10 anys:

PAGAMENTS PREVISTOS PER COMPROMISOS

(Milions d'euros)

	2020	2021	2022	2023	2024	2025-2029
Espanya (1)	27	27	27	27	27	128
Portugal	56	56	56	56	55	270

(1) Excloent 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. A continuació es detallen els principals programes sobre els quals es mantenen fons:

PROGRAMES DE DESVINCULACIONS

(Milions d'euros)

	EXERCICI DE REGISTRE	NOMBRE DE PERSONES	
		ADHERIDES	DOTACIÓ INICIAL
Acord laboral 17-07-2014	2014	434	182
Acord laboral de reestructuració personal Barclays Bank 2015	2015	968	187
Acord laboral 29-06-2015 (reorganització territorial de la plantilla)	2015	700	284
Pla de desvinculacions voluntàries incentivades 16-04-2016	2016	371	160
Acord laboral 29-07-2016	2016	401	121
Pla de desvinculacions voluntàries incentivades 10-01-2017	2017	350	152
Acord laboral 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

En data 31 de gener de 2020 s'ha assolit un Acord Laboral de Desvinculacions Voluntàries Incentivades, que afectaria un col·lectiu potencial de 376 empleats format pels empleats de les generacions de 1962 i anteriors que presten els seus serveis a les províncies de Barcelona i Terol. La dotació pressupostària d'aproximadament 100 milions d'euros prevista en el pla operatiu per a aquestes desvinculacions voluntàries incentivades s'ha fet partint dels percentatges d'adhesió de processos de desvinculacions voluntàries incentivades anteriors i que estima l'adhesió de 209 persones. La dotació es registrarà durant el primer trimestre de 2020.

El detall del moviment del saldo d'aquest epígraf és el següent:

CONCILIACIÓ DE SALDOS D'ALTRES RETRIBUCIONS ALS EMPLEATS A LLARG TERMINI

(Milions d'euros)

	(ACTIU)/PASSIU NET PER PRESTACIÓ DEFINIDA		
	2019	2018	2017
BALANÇ A L'INICI	1.072	1.223	973
Inclòs en pèrdues i guanys			
Cost dels serveis de l'exercici corrent	2	5	(2)
Cost per serveis passats	978	78	472
Cost (ingrés) net dels interessos	1	2	2
Revaloracions (Guanys)/Pèrdues	(2)	(5)	(8)
COMPONENTS DEL COST DE LA PRESTACIÓ DEFINIDA RECONEGUT EN PÈRDUES I GUANYS	979	80	464
Altres			
Pagaments del Pla	(324)	(231)	(213)
Alta per combinacions de negoci (Nota 7)			3
Transaccions	(17)		(4)
TOTAL ALTRES	(341)	(231)	(214)
BALANÇ AL TANCAMENT	1.710	1.072	1.223
Dels quals: Amb el personal prejubilat	449	633	731
Dels quals: Indemnitzacions per cessament	962	229	253
Dels quals: Garanties complementàries i convenis especials	181	91	122
Dels quals: Premis d'antiguitat i altres compromisos	60	59	56
Dels quals: Altres compromisos procedents de Barclays Bank	58	60	61

23.3. Provisions per a qüestions processals i litigis per impostos pendents

Atesa la naturalesa d'aquestes obligacions, el calendari esperat de sortides de recursos econòmics, en cas que es produeixi, és incert.

Provisions per a qüestions processals

El Grup és objecte de demandes i, per tant, està immers en procediments judicials derivats del curs normal dels seus negocis, incloent-hi procediments derivats de la seva activitat creditícia, de les seves relacions laborals i d'altres qüestions comercials o fiscals. En aquest context, cal considerar que el resultat i el calendari esperat de sortides de recursos econòmics dels procediments judicials és incert.

El Grup considera que, a 31 de desembre de 2019, ha estimat de forma fiable les obligacions associades a cada procediment i ha reconegut, quan així es requereix, provisions adequades que cobreixen raonablement els passius que es puguin derivar, si escau, d'aquestes situacions fiscals i legals. Així mateix, considera que les responsabilitats que es puguin derivar d'aquests procediments no tindran, considerades cadascuna de manera individualitzada, un efecte significatiu advers en els negocis, en la situació financera ni en els resultats de les operacions del Grup.

Tipus de referència per a les hipoteques a Espanya

En relació amb el tipus de referència per a les hipoteques a Espanya, s'ha presentat una qüestió prejudicial davant el Tribunal de Justícia de la Unió Europea (TJUE) que impugna la validesa, a causa de la suposada falta de transparència, dels contractes de préstec hipotecari subjectes al tipus de referència oficial denominat IRPH (Índex de Referència de Préstecs Hipotecaris).

La qüestió jurídica objecte de debat és el control de transparència basat en l'article 4.2 de la Directiva 93/13, en aquells supòsits en què el prestatari és un consumidor. Atès que l'IRPH és el preu del contracte i està comprès en la definició de l'objecte principal del contracte, s'ha de redactar de manera clara i comprensible perquè el consumidor estigui en condicions d'avaluar, sobre la base de criteris clars i entenedors, les conseqüències econòmiques que per a ell es deriven del contracte.

Per bé que la Comissió Europea considera que la transparència requereix una explicació completa de les característiques de l'índex i el seu funcionament, que es mostrin les comparacions d'índexs disponibles o oficials i que s'exposi l'evolució històrica i la previsió d'evolució a futur dels índexs hipotecaris, el Regne d'Espanya, el Regne Unit i l'entitat bancària que és part en el procediment consideren que un índex oficial és públic, transparent i està supervisat per les autoritats competents i que l'instrument jurídic essencial i obligatori per comparar els preus a Espanya és la TAE (taxa anual equivalent), que comprèn el preu total i la càrrega financera del préstec format per les despeses, comissions, índex i el diferencial aplicable.

La qüestió prejudicial a què es fa menció va ser formulada per un Jutjat de primera instància diversos mesos després que el Tribunal Suprem, el 14 de desembre de 2017, dictés sentència i declarés la validesa d'aquests contractes.

El 10 de setembre de 2019 l'Advocat General va emetre una opinió en què, davant les pretensions de la Comissió Europea, va confirmar la transparència de l'índex i la innecessarietat de proporcionar escenaris futurs de possible comportament d'aquest i comparatives entre diferents índexs, posant l'accent en la necessitat que s'hagués aportat la informació precontractual regulada en la normativa vigent.

L'opinió recent de l'Advocat General, l'existència de la sentència prèvia del Tribunal Suprem, el fet que l'IRPH és un tipus de referència oficial, publicat i gestionat pel Banc d'Espanya, l'existència de jurisprudència del TJUE que confirma la transparència dels contractes referenciats a altres índexs de referència oficials i l'existència de la TAE (que ha de ser comunicada obligatòriament als consumidors, i que permet la comprensió de la càrrega econòmica i la comparació de les diferents ofertes hipotecàries, sigui quin sigui l'índex de referència aplicable) són fets que, amb la informació disponible actualment, determinen que la probabilitat d'una sentència desfavorable sigui considerada baixa.

D'altra banda, és difícil quantificar per endavant l'impacte d'una sentència del TJUE que, desvinculant-se de l'opinió de l'Advocat General i seguint les tesis de la Comissió Europea, fos finalment desfavorable, ja que dependria d'un conjunt de factors molt incerts; els més rellevants serien: **i)** quina hauria de ser la regla per a la substitució d'aquest índex (és a dir, com hauria de calcular-se l'interès del préstec), **ii)** si hauria de ser aplicada retroactivament o no i fins a quina data (si la resolució del TJUE conclou que s'ha d'aplicar

retroactivament), i **iii)** quantes reclamacions ben fonamentades sobre la falta de transparència s'interposarien. En un escenari tan advers, l'impacte seria material.

A 31 de desembre de 2019, l'import total de préstecs hipotecaris al corrent de pagament indexats a IRPH amb persones físiques és d'aproximadament 6.060 milions d'euros (la majoria, però no tots, amb consumidors).

Investigació en curs en el Jutjat d'Instrucció Central núm. 2 (DDPP 16/18)

L'abril de 2018, la Fiscalia Anticorrupció va iniciar accions davant CaixaBank, l'exresponsable de Compliment Normatiu de l'Entitat i onze empleats per uns fets que, eventualment, poden ser considerats constitutius d'un delictes de blanqueig de capitals, principalment per l'activitat duta a terme a deu oficines de CaixaBank per presumptes membres de determinades organitzacions formades per persones de nacionalitat xinesa que, presumptament, haurien defraudat quantitats a la Hisenda Pública durant els anys 2011 a 2015. El procediment està en fase d'instrucció, i tant CaixaBank com els seus assessors legals no consideren probable la materialització del risc vinculat a aquest procediment penal. El potencial impacte que pogués sorgir, si escau, derivat dels fets descrits no té avui la consideració de material, encara que CaixaBank està exposada a risc reputacional per la tramitació d'aquest procediment.

Investigació en curs en el Jutjat d'Instrucció Central núm. 5 (DDPP 67/18)

Un conjunt d'operacions corporatives en 2015 i 2016, juntament amb una operació d'actiu inexistent manifestada per l'acusació (mai concedida), estan sent investigades com a conseqüència d'una acusació particular. Sens perjudici dels danys reputacionals resultants d'una investigació judicial, no es considera probable l'afectació o materialització d'un risc patrimonial vinculat a aquest procediment penal.

Provisions per a impostos

La composició del saldo d'aquest epígraf dels balanços és la següent:

DETALL DE PROVISIONS PER A IMPOSTOS

(Milions d'euros)

	31-12-2019	31-12-2018	31-12-2017
Actes de la Inspecció de Tributs dels exercicis 2004 a 2006	33	33	33
Actes de la Inspecció de Tributs dels exercicis 2007 a 2009	12	12	12
Actes de la Inspecció de Tributs dels exercicis 2010 a 2012	13	13	15
Impost sobre Dipòsits	18	18	53
Altres	206	209	186
TOTAL	282	285	299

Els principals procediments tributaris que, al tancament de l'exercici 2019, estan en curs són els següents:

- Durant l'exercici 2017, les actuacions de comprovació dels exercicis 2010 a 2012 van finalitzar sense impacte rellevant. Les actes de disconformitat de l'impost sobre societats estan recorregudes davant l'Audiència Nacional i les actes de disconformitat de l'impost sobre el valor afegit han estat objecte de reclamació economicoadministrativa davant el Tribunal Economicoadministratiu Central.
- Durant l'exercici 2011, la Inspecció de Tributs va iniciar la comprovació de "la Caixa" en relació amb els exercicis 2007 a 2009 per als principals impostos aplicables, i va finalitzar durant l'exercici 2013. Les actes de disconformitat estan recorregudes davant el Tribunal Suprem.
- Durant l'exercici 2008, la Inspecció de Tributs va iniciar la comprovació de "la Caixa" en relació amb els exercicis 2004 a 2006 per als principals impostos aplicables, i va finalitzar durant l'exercici 2010. Les actes de disconformitat estan recorregudes davant el Tribunal Suprem.

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, amb un calendari esperat de sortides de recursos econòmics, en cas que es produeixi, incert.

Menyscapes per acords no formalitzats i altres riscos**Procediment en exercici d'acció col·lectiva interposada per ADICAE (clàusules terra)**

El procediment judicial en què l'Associació d'Usuaris de Bancs, Caixes i Assegurances (ADICAE) va exercir una acció col·lectiva de cessació en l'aplicació de les clàusules terra que hi ha en determinades hipoteques de l'entitat està actualment en fase de Cassació i Infracció Processal davant el Tribunal Suprem.

Segons que consta en els comptes anuals precedents, el risc associat a aquesta matèria es va gestionar amb una cobertura específica de 625 milions d'euros, i també es va crear un equip i procediments específics per complir les sol·licituds presentades a l'empara del Reial Decret llei 1/2017, de 20 de gener, de mesures urgents de protecció dels consumidors en matèria de clàusules terra.

Els desemborsaments acumulats de l'exercici 2019, vinculats a aquest procediment, pugen a 102 milions d'euros.

Amb la informació disponible, el risc derivat pels desemborsaments que es puguin produir per aquesta litigació està raonablement cobert mitjançant les provisions corresponents.

Procediments del Fons de Resolució Portuguès (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 Portuguès i 700 milions d'euros concedits de manera sindicada per les entitats financeres portugueses, entre les quals BPI, amb 116 milions d'euros.

En 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 Portuguès en darrera instància. L'operació va tenir també la garantia última de l'Estat Portuguès de 2.255 milions d'euros per cobrir contingències futures.

Per al reemborsament de les obligacions amb l'Estat Portuguès (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 Portuguès 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 prevista en la legislació aplicable per a la recaptació de contribucions especials, atesa la renegociació dels termes dels préstecs atorgats al FRP, entre els quals s'inclou BPI, i als anuncis públics fets pel 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 2019 reflecteixen l'expectativa dels Administradors que el Banc no haurà de fer contribucions especials ni cap altre tipus de contribucions extraordinàries per finançar les mesures de resolució aplicades a BES i Banif o qualsevol altre passiu contingent o passiu assumit pel FRP.

Qualsevol canvi pel que fa al cas pot tenir implicacions rellevants per als estats financers del Grup.

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

	31-12-2019	31-12-2018	31-12-2017
Nombre d'accions subscrietes i desemborsades (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)	2,798	3,164	3,889
Capitalització borsària al tancament de l'exercici, exclouent-ne l'autocartera (2)	16.727	18.916	23.262

(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.

En data 23 d'abril de 2015, la Junta General de la Societat va aprovar autoritzar el Consell d'Administració perquè pugui augmentar el capital social en una o diverses vegades i en qualsevol moment, en el termini de cinc anys a comptar de la data de celebració d'aquesta Junta, en la quantitat màxima de 2.857.477.950 euros, mitjançant l'emissió de noves accions –amb prima o sense i amb vot o sense. El contravalor de les noves accions a emetre consisteix en aportacions dineràries, amb la possibilitat de fixar els termes i les condicions de l'augment de capital i les característiques de les accions, així com oferir lliurement les noves accions no subscrietes en el termini o terminis de subscripció preferent; establir que, en cas de subscripció incompleta, el capital quedarà augmentat només en la quantia de les subscripcions efectuades i donar nova redacció als articles dels Estatuts Socials relatius al capital i les accions.

El Consell d'Administració està facultat per excloure, totalment o parcialment, el dret de subscripció preferent sobre un import total màxim d'1.142.991.180 euros (és a dir, un import equivalent al 20% del capital social en la data de la proposta, 12 de març de 2015). No obstant això, els augments de capital que siguin aprovats pel Consell d'Administració de la Societat per atendre la conversió d'obligacions en l'emissió de la qual s'hagi exclòs el dret de subscripció preferent, a l'empara de l'acord de delegació de la facultat d'emetre obligacions convertibles aprovat per la Junta General d'Accionistes el 28 d'abril de 2016 sota el punt 12è de l'ordre del dia, no quedaran subjectes a la limitació esmentada, sent aplicable el límit de la meitat del capital social (2.857.477.950). Sota l'empara d'aquesta delegació s'han emès els instruments que es detallen a la Nota 22.3 – Participacions preferents.

Guanys acumulats, Reserves de revaloració i Altres reserves

El detall dels saldos d'aquests epígrafs és el següent:

DETALL DE RESERVES

(Millions d'euros)

	31-12-2019	31-12-2018	31-12-2017
Reserves atribuïdes a la Societat dominant del Grup CaixaBank	11.947	11.360	10.905
Reserva Legal (1)	1.196	1.196	1.196
Reserva Indisponible finançament a clients per a adquisició d'accions pròpies	2	3	4
Altres reserves indisponibles (2)	509	509	509
Reserva de Lliure disposició	1.088	1.165	1.225
Altres reserves de consolidació assignades a la Matriu	9.152	8.487	7.971
Reserves de societats consolidades pel mètode d'integració global	(5.806)	(5.789)	(5.813)
Reserves de societats integrades pel mètode de la participació	373	224	352
TOTAL	6.514	5.795	5.444

(1) Al tancament de l'exercici 2019, 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)

	31-12-2019	31-12-2018	31-12-2017
Valor de les accions no lliurades	24	19	10

Valors Propis

El detall del moviment del saldo d'aquest epígraf és el següent:

MOVIMENT D'AUTOCARTERA – 2019

(Milions d'euros)

	2018	ADQUISICIÓ I ALTRES	ALIENACIONS I ALTRES**	2019***
Nombre d'accions pròpies	2.805.039	2.602.477	(2.285.938)	3.121.578
% del capital social*	0,047%	0,044%	(0,038%)	0,052%
Cost/Venda	10	8	(8)	10

MOVIMENT D'AUTOCARTERA – 2018

(Milions d'euros)

	2017	ADQUISICIÓ I ALTRES	ALIENACIONS I ALTRES**	2018***
Nombre d'accions pròpies	3.565.959	374.732	(1.135.652)	2.805.039
% del capital social*	0,060%	0,006%	(0,019%)	0,047%
Cost/Venda	12	2	(4)	10

MOVIMENT D'AUTOCARTERA – 2017

(Milions d'euros)

	2016	ADQUISICIÓ I ALTRES	ALIENACIONS I ALTRES**	2017
Nombre d'accions pròpies	4.335.865	59.634	(829.540)	3.565.959
% del capital social*	0,072%	0,001%	(0,014%)	0,060%
Cost/Venda	14	0	(2)	12

(*) 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 2019, 2018 i 2017 no són significatius i s'han registrat a «Altres Reserves».

(***) A 31 de desembre de 2019 i 2018 no inclou 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 concedides pel Grup i les accions pròpies propietat de tercers però gestionades per alguna societat del Grup eren les següents:

CARTERA D'ACCIONS PRÒPIES ACCEPTADES EN CONCEPTE DE GARANTIA I EN PROPIETAT DE TERCERS GESTIONADES
(Milions d'accions / Milions d'euros)

	CARTERA D'ACCIONS PRÒPIES ACCEPTADES EN CONCEPTE DE GARANTIA			CARTERA D'ACCIONS PRÒPIES PROPIETAT DE TERCERS GESTIONADES PEL GRUP		
	31-12-2019	31-12-2018	31-12-2017	31-12-2019	31-12-2018	31-12-2017
Nombre d'accions pròpies	13	12	12	12	19	12
% del capital social (*)	0,217%	0,201%	0,201%	0,201%	0,318%	0,201%
Valor nominal	13	12	12	12	19	12

24.2. Un altre resultat global acumulat

A continuació es presenta el moviment del saldo d'aquest epígraf:

MOVIMENT UN ALTRE RESULTAT GLOBAL ACUMULAT – 2019
(Milions d'euros)

	31-12-2018	IMPORTS TRANSFERITS AL COMPTA DE RESULTATS (DESPRÉS D'IMPOSTOS)	IMPORTS TRANSFERITS A RESERVES	PASSIUS / ACTIUS FISCALS DIFERITS	PLUSVÀLUES I MINUSVÀLUES PER VALORACIÓ (ABANS D'IMPOSTOS)	31-12-2019
ELEMENTS QUE NO ES RECLASSIFICARAN EN RESULTATS	(1.336)		101	45	(378)	(1.568)
Guany (Pèrdua) actuaria en plans de pensions (Nota 23.1)	(396)			46	(124)	(474)
Participació en altres ingressos i despeses reconeguts d'inversions en negocis conjunts i associades	(75)				(8)	(83)
Canvis del valor raonable dels instruments de patrimoni valorats a valor raonable amb canvis en un altre resultat global	(865)		101	(1)	(246)	(1.011)
ELEMENTS QUE ES PODEN RECLASSIFICAR EN RESULTATS	287	(261)		(158)	575	443
Conversió en divises	2				2	4
Derivats de cobertura. Reserva de cobertura de fluxos d'efectiu	22	(63)		(2)	9	(34)
Canvis en el valor raonable dels instruments de deute valorats a valor raonable amb canvis en un altre resultat global	317	(198)		(156)	523	486
Participació en altres ingressos i despeses reconeguts d'inversions en negocis conjunts i associades	(54)				41	(13)
TOTAL	(1.049)	(261)	101	(113)	197	(1.125)

24.3. Interessos minoritaris

El detall del saldo d'aquest epígraf és el següent:

DETALL D'INTERESSOS MINORITARIS

(Millions d'euros)

	31-12-2019	31-12-2018	31-12-2017
Reserves de Minoritaris	26	(26)	416
Resultat assignat a Minoritaris	3	55	35
Ajustos de Valoració assignats a Minoritaris			(17)
TOTAL	29	29	434
Dels quals: Banco BPI (Nota 7)			402
Dels quals: Telefónica Consumer Finance	19	20	21
Dels quals: Inversiones Inmobiliarias Teguisse Resort	8	8	8
Dels quals: Resta	2	1	3

A continuació es detallen les empreses dependents del Grup en què algun accionista minoritari participa en una proporció igual o superior al 10%:

EMPRESSES DEPENDENTS AMB ACCIONISTES MINORITARIS AMB PARTICIPACIÓ SUPERIOR AL 10%

(Percentatge)

SOCIETAT DEPENDENT	ACCIONISTES MINORITARIS	PARTICIPACIÓ DE L'ACCIONISTA MINORITARI		
		31-12-2019	31-12-2018	31-12-2017
Inversiones Inmobiliarias Teguisse Resort	Metrópolis Inmobiliarias y Restauraciones	40%	40%	40%
	Inversiones Cuevas Villoslada Hermanos		10%	10%
Grupo Riberebro Integral	Hermanos Ayensa Ambrosi		10%	10%
	Altres persones físiques	20%	20%	20%
Coia Financiera Naval	Construcciones Navales P. Freire	21%	21%	
El Abra Financiera Naval	Astilleros Zamakona	21%	21%	
CaixaBank Electronic Money	Erste Group Bank	10%	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, incloent-hi la Fundació Bancària "la Caixa" i CriteriaCaixa. La resta de les societats del grup mercantil presenten les seves declaracions d'acord amb la normativa fiscal aplicable.

Així mateix, CaixaBank i algunes de les seves entitats dependents formen part del grup de consolidació fiscal de l'IVA des de l'exercici 2008; CaixaBank n'és l'entitat dominant.

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.

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. Així mateix, i en la seva condició d'entitat successora de Banca Cívica i les Caixes que prèviament van aportar el seu patrimoni afecte a l'activitat financera a favor de Banca Cívica, i de Banco de Valencia i Barclays Bank, tenen oberts a Inspecció els exercicis 2010 i següents pels principals impostos que els són aplicables.

Com a conseqüència de les diferents interpretacions possibles que puguin donar-se a la normativa fiscal aplicable a les operacions efectuades per entitats financeres, hi poden haver determinats passius fiscals de caràcter contingent que no són susceptibles de quantificació objectiva. La Direcció 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)

	2019	2018	2017
Resultat abans d'impostos (A)	2.077	2.807	2.098
Ajustos al resultat	(581)	(960)	(881)
Rendiments d'instruments de capital (1)	(156)	(134)	(99)
Resultat d'entitats valorades pel mètode de la participació (1)	(425)	(826)	(526)
Diferència negativa de consolidació	0	0	(256)
Resultat amb tributació	1.496	1.847	1.217
Quota de l'impost (Resultat amb tributació * 30%)	(449)	(554)	(365)
Ajustos a la quota:	74	(165)	(28)
Variacions en la tributació de vendes i resultats de cartera	22	(155)	(5)
Variacions en les provisions de cartera sense efecte fiscal i altres despeses no deduïbles	0	(55)	(18)
Cancel·lació actius i passius per impostos diferits	51	(1)	17
Reconeixement d'actius i passius per impostos diferits	(13)	63	1
Efecte en la despesa de l'impost de les jurisdiccions amb tipus fiscal diferent (2)	11	7	4
Efec	40	0	0
Retenció dividendes estrangers i altres	(37)	(24)	(27)
Impost sobre beneficis (B)	(369)	(712)	(378)
Impost sobre beneficis de l'exercici (ingrés/(despesa))	(374)	(719)	(393)
Tipus efectiu (3)	25,0%	38,9%	32,2%
Ajustos impost sobre beneficis (2018/2017/2016)	5	7	16
GUANY O PÈRDUES DESPRÉS D'IMPOSTOS PROCEDENTS DE LES ACTIVITATS CONTINUADES (A)			
+ (B)	1.708	2.095	1.720

(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

Tot seguit es presenta el moviment del saldo d'aquests epígrafs:

MOVIMENT D'ACTIUS FISCALS DIFERITS

(Milions d'euros)

	31-12-2016	REGULARIT- ZACIONS	ALTA PER COMBINACIÓ DE NEGOCIS	ALTES	BAIXES	31-12-2017	1a APLICACIÓ NIIF 9	REGULARIT- ZACIONS	ALTES	BAIXES	31-12-2018	REGULARIT- ZACIONS	ALTES	BAIXES	31-12-2019
Aportacions a plans de pensions	471	25	96		(9)	583		18		(7)	594			(19)	575
Provisió per a insolvències	4.103	76	123		(57)	4.245	(8)	(24)		(88)	4.125			(11)	4.114
Provisió per a insolvències (NIIF 9)						0	251			(84)	167	(62)		(52)	53
Fons per a compromisos per jubilacions	42				(15)	27				(9)	18			(8)	10
Provisió d'immobles adjudicats	1.186	25			(176)	1.035		11		(102)	944			(2)	942
Comissions d'inversions creditícies	11	(2)			(1)	8		(1)			7			(2)	5
Deduccions pendents d'aplicació	1.221	(23)			(135)	1.063		(139)			924	20		(34)	910
Bases imposables negatives	1.179	348	30	43	(9)	1.591		54			1.645	19		(16)	1.648
Actius valorats a valor raonable amb canvis en patrimoni net	33		15	8		56			48		104			(8)	96
Altres sorgits en combinacions de negoci	50		164		(19)	195		2		(54)	143			(51)	92
Altres*	1.307	74	173	500	(652)	1.402		30	145	(207)	1.370	(17)	140	(102)	1.391
TOTAL	9.603	523	601	551	(1.073)	10.205	243	(49)	193	(551)	10.041	(40)	140	(305)	9.836
Dels quals: monetitzables	5.802					5.891					5.680				5.641

MOVIMENT DE PASSIUS FISCALS DIFERITS

(Milions d'euros)

	31-12-2016	REGULARIT- ZACIONS	ALTA PER COMBINACIÓ DE NEGOCIS	ALTES	BAIXES	31-12-2017	1a APLICACIÓ NIIF 9	REGULARIT- ZACIONS	ALTES	BAIXES	31-12-2018	REGULARIT- ZACIONS	ALTES	BAIXES	31-12-2019
Actualització d'immobles 1a aplicació NIIF	242				(6)	236		(4)		(17)	215			(13)	202
Actius valorats a valor raonable amb canvis en patrimoni net	223		6		(37)	192				(116)	76		136		212
Actius intangibles de combinacions de negocis	57				(14)	43				(10)	33			(20)	13
Provisions matemàtiques	271				(67)	204					204				204
Altres sorgits en combinacions de negoci	251		61		(32)	280		4		(51)	233			(32)	201
Altres (*)	207	5	52	56	(53)	267			87		354	15	4	(147)	226
TOTAL	1.251	5	119	56	(209)	1.222	0	0	87	(194)	1.115	15	140	(212)	1.058

(*) 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 al 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 5 anys amb les projeccions de resultats utilitzades per a l'estimació del valor recuperable de les diferents UGE del Grup (vegeu Nota 19) i projectat, d'ara endavant, aplicant un marge d'interessos sobre actius totals mitjans (NIM) sostenible i cost del risc (CoR) normalitzat de l'1,6% i 0,39%, respectivament.

A continuació 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

(Milions d'euros)

	DIFERÈNCIES TEMPORÀNIES	DEL QUAL: BASES IMPOSABLES MONETITZABLES*	NEGATIVES	DEDUCCIONS PENDENTS D'APLICAR
Espanya	7.038	5.532	1.628	910
Portugal	240	109	20	
Resta				
TOTAL	7.278	5.641	1.648	910

(*) Corresponen a diferències temporàries 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 temporàries no monetitzables corresponents a la jurisdicció espanyola s'hauran recuperat en un període màxim de 15 anys.

La Societat fa anàlisi de sensibilitat sobre les hipòtesis clau de projecció dels fluxos del model de recuperabilitat (vegeu Nota 19) sense que es desprenguin d'això variacions significatives en el termini estimat en l'escenari base.

La predictibilitat dels exercicis d'avaluació de la recuperabilitat dels actius fiscals que es fan des de l'exercici 2014 ve reforçada pels exercicis de *backtesting*, els quals llancen una explicabilitat alta.

A la vista dels factors de risc existents (vegeu Nota 3) i la reduïda desviació respecte a les estimacions que s'han utilitzat per a l'elaboració dels pressupostos, els Administradors consideren que, malgrat les limitacions per a l'aplicació de diferències temporàries monetitzables, bases imposables negatives i deduccions pendents, la recuperació de tots els crèdits fiscals activats continua sent probable amb beneficis fiscals futurs.

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

Tot seguit es detalla la composició del capítol «Garanties i compromisos contingents concedits», inclòs a la promemòria:

DETALL D'EXPOSICIONS I COBERTURES SOBRE GARANTIES I COMPROMISOS CONTINGENTS A 31-12-2019

(Milions d'euros)

	EXPOSICIÓ FORA DE BALANÇ			COBERTURA		
	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3
Garanties financeres concedides	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 A 31-12-2018

(Milions d'euros)

	EXPOSICIÓ FORA DE BALANÇ			COBERTURA		
	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3
Garanties financeres concedides	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)

DETALL D'EXPOSICIONS I COBERTURES SOBRE GARANTIES I COMPROMISOS CONTINGENTS A 01-01-2018

(Milions d'euros)

	EXPOSICIÓ FORA DE BALANÇ			COBERTURA		
	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3
Garanties financeres concedides	5.636	199	180	(34)	(18)	(66)
Compromisos de préstec concedits	59.215	1.587	388	(21)	(2)	(31)
Altres compromisos concedits	18.613	500	348	(7)	(1)	(187)

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 PRÉSTECOS CONCEDITS

(Milions d'euros)

	31-12-2019		31-12-2018		31-12-2017	
	DISPONIBLE	LÍMITS	DISPONIBLE	LÍMITS	DISPONIBLE	LÍMITS
Disponible per tercers						
Entitats de crèdit	213	244	93	232	37	90
Administracions públiques	3.729	4.711	1.960	2.608	1.814	2.647
Altres sectors	67.190	121.994	61.900	117.820	59.339	107.861
TOTAL	71.132	126.949	63.953	120.660	61.190	110.598
Dels quals: de disponibilitat condicionada	3.751		4.098		3.790	

Tot seguit es detallen els terminis de venciments contractuals dels compromisos de préstecs concedits:

TERMINIS DE VENCIMENTS CONTRACTUALS*(Milions d'euros)*

	< 1 MES	1 - 3 MESOS	3 - 12 MESOS	1 - 5 ANYS	> 5 ANYS	TOTAL
Disponibles per tercers	1.172	1.610	10.277	22.976	35.097	71.132

27. Altra informació significativa

27.1. Operacions per compte de tercers

A continuació es presenta el detall dels recursos fora de balanç a compte de tercers:

DETALL DE RECURSOS DE CLIENTS

(Milions d'euros)

	31-12-2019	31-12-2018	31-12-2017
Actius sota gestió	102.316	93.951	96.552
Fons d'inversió, carteres i SICAV	68.584	64.541	66.883
Fons de pensions	33.732	29.410	29.669
Altres (*)	4.698	5.108	5.363
TOTAL	107.014	99.059	101.915

(*) 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)

	31-12-2019	31-12-2018	31-12-2017
Actius hipotecaris titulitzats	24.054	26.738	29.366
Altres actius titulitzats	7.687	10.753	9.450
Préstecs a empreses	4.648	7.772	7.018
Leasing	1.535	241	307
Préstecs al consum	1.503	2.738	2.123
Resta	1	2	2
TOTAL	31.741	37.491	38.816

Tot seguit es detallen les diferents titulitzacions efectuades, amb els imports pendents d'amortitzar i els imports corresponents a millores de crèdit concedides als fons de titulització:

TITULITZACIÓ D'ACTIUS – EMISSIONS SOBRE ACTIUS TITULITZATS DONATS DE BAIXA DEL BALANÇ

(Milions d'euros)

DATA D'EMISSIÓ	ADQUIRITS PER:	EXPOSICIÓ INICIAL TITULITZADA	ACTIU TITULITZAT			BONS DE TITULITZACIÓ RECOMPRATS			MILLORES DE CRÈDIT			
			ZADA	2019	2018	2017	2019	2018	2017	2019	2018	2017
Juny	2001	TDA 14 Mixto, FTA	122	2	3	4	0	0	0	1	1	1
Juny	2002	AyT 7 Promociones Inmobiliarias 1, FTA	269	1	1	2	0	0	0	4	4	4
Octubre	2002	AyT 11, FTH (*)	120	0	0	13	0	0	0	0	0	1
Maig	2003	TDA 16 Mixto, FTA (*)	152	0	0	19	0	0	0	0	0	3
Maig	2003	TDA 16 Mixto, FTA (*)	100	0	0	5	0	0	0	0	0	1
Juny	2003	AyT Hipotecario III, FTH	130	0	0	10	0	0	5	0	0	1
Novembre	2004	TDA 22 Mixto, FTH (*)	150	21	24	26	0	0	0	1	1	1
Abril	2005	AyT Hipotecario Mixto III, FTH	170	0	0	39	0	0	0	0	0	0
Novembre	2005	TDA 24, FTA (*)	144	33	36	40	0	0	0	1	1	1
Novembre	2005	TDA 24, FTA (*)	51	6	6	7	0	0	0	0	0	0
Juliol	2006	TDA 25, FTA (*)	205	66	72	77	0	0	0	1	1	1
Desembre	2006	TDA 27, FTA (*)	187	61	65	71	0	0	0	2	2	2
Juliol	2007	TDA 28, FTA (*)	200	85	90	97	0	0	0	2	2	2
TOTAL			2.000	275	297	410	0	0	5	12	12	18

(*) D'acord amb la normativa en vigor en el moment de les emissions, es van donar de baixa els préstecs titulitzats en el moment de l'emissió dels bons, atès que es donaven les circumstàncies que permetien la transmissió substancial de tots els riscos i beneficis que incorporava l'actiu financer titulitzat subjacent. Principalment corresponen als fons de titulització Credifimo, adquirida en la combinació de negocis amb Banca Cívica.

Actualment, el Grup no manté una implicació continuada en els actius donats de baixa, i té un contracte amb el fons de titulització per a l'administració dels préstecs, en condicions de mercat.

TITULITZACIÓ D'ACTIUS – EMISSIONS SOBRE ACTIUS TITULITZATS MANTINGUTS EN BALANÇ

(Milions d'euros)

DATA D'EMISSIÓ	ADQUIRIT PER:	EXPOSICIÓ	ACTIU TITULITZAT			BONS DE TITULITZACIÓ			MILLORES DE		
		INICIAL	TITULITZADA			RECOMPRATS			CRÈDIT		
		ZADA	2019	2018	2017	2019	2018	2017	2019	2018	2017
Juny	2003 AyT Génova Hipotecario II, FTH	800	82	98	115	29	34	40	8	8	8
Juliol	2003 AyT Génova Hipotecario III, FTH	800	91	108	127	35	42	40	8	8	8
Febrer	2004 AyT Hipotecario Mixto, FTA	140	16	18	20				8	8	8
Març	2004 AyT Génova Hipotecario IV, FTH	800	106	125	146	13	20	24	8	8	8
Abril	2004 Valencia Hipotecario 1, FTA	472			50			1			5
Juny	2004 AyT Hipotecario Mixto II, FTA	160			1	1	1	1	2	2	2
Novembre	2004 TDA 22 Mixto, FTH	120	28	31	34	14	17	18	2	2	2
Juny	2005 AyT Hipotecario Mixto IV, FTA	200	28	34	39	18	15	18	1	1	1
Juny	2005 AyT Génova Hipotecario VI, FTH	700	124	144	166	78	91	105	5	5	5
Novembre	2005 FonCaixa FTGENCAT 3, FTA	650			62			27			7
Novembre	2005 AyT Génova Hipotecario VII, FTH	1.400	294	339	390	119	137	136	8	9	10
Novembre	2005 Douro Mortgages nº 1	1.500		257	292		148	135			
Desembre	2005 Valencia Hipotecario 2, FTH	940	135	159	186	41	31	40	5	5	10
Juny	2006 AyT Génova Hipotecario VIII, FTH	2.100	428	493	568	232	267	309	9	9	11
Juliol	2006 FonCaixa FTGENCAT 4, FTA	600	61	72	86	19	20	20	5	5	6
Juliol	2006 AyT Hipotecario Mixto V, FTA	318	64	72	82	46	55	64	2	2	2
Setembre	2006 Douro Mortgages nº 2	1.500		367	416		283	315			
Novembre	2006 Valencia Hipotecario 3, FTA	901	201	230	262	70	81	91	5	5	6
Novembre	2006 AyT Génova Hipotecario IX, FTH	1.000	279	317	357	107	121	125	6	7	8
Juny	2007 AyT Génova Hipotecario X, FTH	1.050	314	356	401	316	357	403	10	11	12
Juliol	2007 Douro Mortgages nº 3	1.500		568	636		516	416			
Novembre	2007 FonCaixa FTGENCAT 5, FTA	1.000	181	211	243	38	38	38	27	27	27
Desembre	2007 AyT Génova Hipotecario XI, FTH	1.200	383	429	479	388	435	485	37	39	40
Juliol	2008 FonCaixa FTGENCAT 6, FTA	750	134	155	179	23	23	23	19	19	19
Juliol	2008 AyT Génova Hipotecario XII, FTH	800	273	307	345	273	306	346	30	30	30
Març	2009 AyT ICO-FTVPO I, FTA	129			20			41			3
Abril	2009 Bancaja BVA-VPO 1, FTA	55	12	16	34	16	19	23	3	3	5
Desembre	2010 AyT Goya Hipotecario III, FTA	4.000	1.787	1984	2.196	1.781	1980	2.192	178	200	208
Febrer	2011 Douro SME Series 2	3.472		3.348	3.392		3.348	3.392			
Abril	2011 AyT Goya Hipotecario IV, FTA	1.300	583	648	718	596	662	735	66	66	67
Desembre	2011 AyT Goya Hipotecario V, FTA	1.400	649	728	811	670	748	833	72	76	77
Març	2013 FonCaixa Leasings 2, FTA	1.217		241	307		243	313		112	112
Octubre	2015 FonCaixa PYMES 6, FTA	1.119			583			623			45
Novembre	2015 FonCaixa PYMES 7, FTA	2.529			942			973			88
Febrer	2016 CaixaBank RMBS 1, FT	14.200	10.919	11.800	12.678	10.944	11.846	12.742	568	568	568
Juny	2016 CaixaBank Consumo 2, FT	1.300	324	488	738	350	534	812	52	52	53
Novembre	2016 CaixaBank Pymes 8, FT	2.250	899	1.242	1.680	973	1.343	1.796	84	93	93
Març	2017 CaixaBank RMBS 2, FT	2.720	2.256	2.419	2.598	2.294	2.459	2.639	129	130	130
Juliol	2017 CaixaBank Consumo 3, FT	2.450	911	1.408	2.099	931	1.457	2.162	42	99	99
Novembre	2017 CaixaBank Pymes 9, FT	1.850	977	1.375	1.806	1.007	1.413	1.850	44	85	85
Desembre	2017 CaixaBank RMBS 3, FT	2.550	2.122	2.325	2.532	2.135	2.344	2.550	88	115	116
Maig	2018 CaixaBank Consumo 4, FT	1.700	835	1.347		944	1.494		43	69	
Novembre	2018 CaixaBank Pymes 10, FT	3.325	2.322	3.232		2.525	3.325		159	159	
Juny	2019 CaixaBank Leasings 3, FT	1.830	1.535			1.581			90		
Novembre	2019 CaixaBank Pymes 11, FT	2.450	2.388			2.451			116		
TOTAL		73.247	31.741	37.491	38.816	31.058	36.253	36.896	1.939	2.037	1.984

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		
			31-12-2019	31-12-2018	31-12-2017
Febrer 2016	Gaudí I	2.025	356	920	2.021
Agost 2018	Gaudí II	2.025	2.019	2.025	
Abril 2019	Gaudí III	1.282	1.281		
TOTAL		5.332	3.656	2.945	2.021

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)

	31-12-2019	31-12-2018	31-12-2017
Anotacions en compte	175.526	159.417	173.267
Valors anotats en el registre central del mercat	122.890	112.109	129.249
Instrumentes de patrimoni. Cotitzats	54.355	50.113	65.005
Instrumentes de patrimoni. No cotitzats	2.771	2.873	3.454
Valors representatius de deute. Cotitzats	65.764	59.123	60.790
Valors registrats en la mateixa Entitat	0	29	13
Valors representatius de deute. Cotitzats	0	29	13
Valors confiats a altres entitats dipositàries	52.636	47.279	44.005
Instrumentes de patrimoni. Cotitzats	20.608	16.728	16.896
Instrumentes de patrimoni. No cotitzats	8	32	13
Valors representatius de deute. Cotitzats	30.710	25.902	27.038
Valors representatius de deute. No cotitzats	1.310	4.617	58
Títols físics	3.538	3.212	3.691
En poder de l'Entitat	3.018	3.174	3.651
Instrumentes de patrimoni	3.001	3.174	3.651
Valors representatius de deute	17	0	0
Confiats a altres entitats	520	38	40
Instrumentes de patrimoni	520	38	40
Altres instruments financers	72.397	77.940	18.291
TOTAL	251.461	240.569	195.249

**27.4. Actius financers de baixa del balanç
per causa del seu deteriorament**

A continuació es mostra el resum dels moviments en les partides donades de baixa del balanç perquè la seva recuperació es considera remota. Aquests actius financers estan registrats com a «Actius en suspens» en comptes d'ordre complementaris als balanços:

MOVIMENT D'ACTIUS FALLITS

(Milions d'euros)

	2019	2018	2017
SALDO A L'INICI DE L'EXERCICI	14.639	15.823	15.457
Altes:	1.937	1.953	3.204
<i>De les quals per combinacions de negoci (Nota 7)</i>	0	0	1.284
Baixes:	2.665	3.137	2.838
Per recuperació en efectiu del principal (Nota 36)	784	455	298
Per recuperació en efectiu dels productes vençuts i no cobrats	23	36	75
Per alienació de fallits**	635	1.843	1.505
Per condonació, prescripció i altres causes	1.223	803	960
SALDO AL FINAL DE L'EXERCICI	13.911	14.639	15.823
De què: interessos meritats sobre deute fallit*	4.112	4.463	4.497

(*) 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)

	2019	2018	2017
Bancs centrals	0	0	0
Entitats de crèdit	47	31	31
Valors representatius de deute	2.101	1993	2.169
Actius financers mantinguts per negociar	7	13	18
Actius financers designats a valor raonable amb canvis en resultats		0	0
Actius financers obligatòriament a valor raonable amb canvis en resultats	5	5	0
Actius financers valorats a valor raonable amb canvis en un altre resultat global	1.966	1.856	0
Actius financers disponibles per a la venda			2.082
Actius financers a cost amortitzat	123	119	0
Préstecs i partides a cobrar		0	21
Cartera d'inversions al venciment		0	48
Préstecs i bestretes a la clientela i altres productes financers	4.808	4.762	4.657
Administracions públiques	75	97	132
Crèdits i efectes comercials	175	176	185
Deutors amb garantia hipotecària	1.921	2.018	2.063
Préstecs personals	2.089	1.910	1.668
Comptes de crèdit	434	428	468
Resta	114	133	141
Rectificació d'ingressos per operacions de cobertura	(28)	5	(67)
Ingressos per interessos de passius	127	155	181
TOTAL	7.055	6.946	6.971
Dels quals: interessos d'exposicions en <i>stage</i> 3 (dubtosos el 2017)	196	293	281

A continuació es presenta el tipus d'interès efectiu mitjà de les diferents categories d'actius financers calculats sobre els saldos nets mitjans (excloent-ne les rectificacions):

RENDIMENT MITJÀ DE L'ACTIU

(Percentatge)

	2019	2018	2017
Dipòsits en bancs centrals	0,00%	0,00%	0,00%
Actius financers mantinguts per negociar – Valors representatius de deute	0,39%	0,64%	0,67%
Actius financers obligatòriament a valor raonable amb canvis en resultats – Valors representatius de deute	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	2,61%	2,71%	3,21%
Actius financers a cost amortitzat			
Dipòsits en entitats de crèdit	1,07%	0,64%	0,92%
Crèdit a la clientela	2,25%	2,28%	2,17%
Valors representatius de deute	0,68%	0,70%	0,85%
Inversions mantingudes fins al venciment – Valors representatius de deute			0,51%

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)

	2019	2018	2017
Bancs centrals	(48)	(39)	(37)
Entitats de crèdit	(98)	(70)	(74)
Dipòsits de la clientela i altres càrregues financeres	(303)	(350)	(409)
Valors representatius de deute emesos (excloent-ne els passius subordinats)*	(616)	(686)	(739)
Rectificació de despeses per operacions de cobertura	511	552	582
Despeses financeres de productes d'assegurances	(1.426)	(1.319)	(1.434)
Despeses per interessos d'actius	(97)	(91)	(79)
Interessos per passius per arrendaments (Nota 1.4 i 22.4)	(20)		
Altres	(7)	(36)	(35)
TOTAL	(2.104)	(2.039)	(2.225)

(*) Excloent-ne els interessos de les participacions preferents computables com a *Additional Tier 1* (amb càrrec en fons propis)

Tot seguit es presenta el tipus d'interès efectiu mitjà de les diferents categories de passius financers calculats sobre els saldos nets mitjans (excloent-ne les rectificacions):

RENDIMENT MITJÀ DEL PASSIU

(Percentatge)

	2019	2018	2017
Dipòsits de bancs centrals	0,21%	0,13%	0,11%
Dipòsits d'entitats de crèdit	0,86%	0,54%	0,54%
Dipòsits de la clientela	0,13%	0,16%	0,20%
Valors representatius de deute emesos (excloent-ne els passius subordinats)	1,93%	2,26%	2,35%
Passius subordinats	1,75%	2,45%	3,68%

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)

	2019	2018	2017
Telefónica	104	104	104
Resta	59	42	23
TOTAL	163	146	127

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)

	2019	2018	2017
Riscos contingents	162	156	127
Disponibilitat de crèdits	51	50	53
Canvi de divises i bitllets estrangers	94	97	110
Servei de cobraments i pagaments	1.023	1.028	914
<i>de les quals: targetes de crèdit i dèbit</i>	<i>506</i>	<i>529</i>	<i>444</i>
Servei de valors	81	96	98
Comercialització de productes financers no bancaris	1.120	1.121	989
Altres comissions	409	350	469
TOTAL	2.940	2.898	2.760

DETALL DE DESPESES PER COMISSIONS
(Milions d'euros)

	2019	2018	2017
Cedides a altres entitats i corresponsals	(99)	(104)	(97)
<i>de les quals: operacions amb targetes i caixers</i>	<i>(88)</i>	<i>(97)</i>	<i>(84)</i>
Operacions amb valors	(25)	(24)	(18)
Altres comissions	(218)	(187)	(146)
TOTAL	(342)	(315)	(261)

32. Guanyos o pèrdues per actius i passius financers

El desglossament del saldo d'aquests capítols dels comptes de pèrdues i guanyos adjunts és el següent:

DETALL DE GUANYOS O PÈRDUES PER ACTIUS I PASSIUS FINANCERS

(Milions d'euros)

	2019	2018	2017
Guanyos o pèrdues en donar de baixa en comptes actius i passius financers no valorats a valor raonable amb canvis en resultats (net)	240	126	169
Actius financers a cost amortitzat / Préstecs i partides a cobrar	2	(25)	1
Valors representatius de deute	2	1	
Préstecs i bestretes		(26)	1
Passius financers a cost amortitzat (Nota 15)		102	88
Actius financers a valor raonable amb canvis en un altre resultat global / Actius financers disponibles per a la venda	235	48	77
Valors representatius de deute	235	48	73
Instruments de patrimoni			4
Altres	3	1	3
Guanyos o pèrdues per actius i passius financers mantinguts per negociar (net)	139	40	47
Instruments de patrimoni	29	(29)	106
Valors representatius de deute		(1)	1
Derivats financers	110	70	(60)
Guanyos o pèrdues per actius financers no destinats a negociació valorats obligatòriament a valor raonable amb canvis en resultats (net)	(74)	61	
Instruments de patrimoni (Nota 12)	(7)	66	
Valors representatius de deute	(54)	(5)	
Préstecs i bestretes	(13)		
Guanyos o pèrdues resultants de la comptabilitat de cobertures (net)	45	39	(9)
Ineficàcies cobertures de fluxos d'efectiu (Nota 15)			(24)
Ineficàcies cobertures de valor raonable		2	15
Valoració dels derivats de cobertura (Nota 15)	292	(442)	(366)
Valoració dels elements coberts (Nota 15)	(292)	444	380
Resta	45	37	
TOTAL	350	266	207

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)

	2019	2018	2017
Ingressos de les inversions immobiliàries i altres rendes	119	142	145
Vendes i ingressos per prestació de serveis no financers	289	297	241
Altres ingressos	247	189	312
TOTAL	655	628	698

DETALL D'ALTRES CÀRREGUES D'EXPLOTACIÓ

(Milions d'euros)

	2019	2018	2017
Contribució al Fons de Garantia de Dipòsits / Fons de Resolució Nacional	(345)	(325)	(309)
Despeses explotació inversions immobiliàries i d'altres*	(127)	(320)	(358)
Variació d'existències i altres despeses de l'activitat no financera	(249)	(263)	(211)
Despeses associades a reguladors i supervisors	(14)	(12)	(11)
Altres conceptes	(306)	(232)	(239)
TOTAL	(1.041)	(1.152)	(1.128)

(*) 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)

	2019	2018	2017
Ingressos			
Primes d'assegurances i reassegurances cobrades*	952	987	815
Ingressos per reassegurances	(68)	(48)	8
TOTAL	884	939	823
Despeses			
Prestacions pagades i altres despeses relacionades amb l'activitat asseguradora*	(61)	(107)	(117)
Dotacions netes a provisions tècniques*	(242)	(261)	(212)
Primes d'assegurances i reassegurances pagades	(25)	(20)	(23)
TOTAL	(328)	(388)	(352)

(*) 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)

	2019	2018	2017
Sous i salaris	(2.207)	(2.187)	(2.137)
Seguretat Social	(517)	(482)	(472)
Aportacions a plans de pensions (estalvi i risc)*	(145)	(139)	(136)
Dotacions a plans de prestació definida	3	3	2
Altres despeses de personal	(1.090)	(153)	(238)
<i>Dels quals: Acord laboral 8-5-2019 (Nota 23.2)</i>	<i>(978)</i>		
TOTAL	(3.956)	(2.958)	(2.981)

(*) 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. A més, en aquest epígraf es registra el cost dels plans de remuneracions basats en instruments de capital registrat amb contrapartida a l'epígraf «Fons propis – Altres elements de patrimoni net» dels balanços adjunts, net de l'efecte fiscal corresponent:

REMUNERACIONS BASADES EN ACCIONS

(Milions d'euros)

	2019 (**)	2018	2017
Remuneració variable format bonus - Conseller Executiu, Alta Direcció i altres membres del col·lectiu identificat	9	8	7
Remuneració variable del Pla d'Incentius a Llarg Termini (ILT) vinculats al PE 2015-2018*		2	3
Remuneració variable del Pla d'Incentius Anual Consolidable vinculats al PE 2019-2021	3		
TOTAL	12	10	10
Beneficiaris afectes al Pla d'Incentius Anual Consolidable (persones):	90		

(*) Pel que fa a l'Incentiu a Llarg Termini (ILP) vinculat al PE 2015-2018, el nombre màxim estimat de Beneficiaris del Pla autoritzats pujava a 80 persones. L'import meritat el 2017 és el target, el qual s'ha ajustat el 2018 pel grau de consecució del pla.

(**) D'acord amb el que s'estableix en la Política de Remuneracions als Consellers aprovat en els acords de la Junta General d'Accionistes de 6 d'abril de 2019, la referència per al càlcul de les accions equivalents a la remuneració variable basada en instruments de patrimoni net de l'Entitat per a l'exercici 2019 és la mitjana de la cotització de tancament de l'acció de CaixaBank, SA entre l'1 i el 15 de febrer de 2020.

Tot seguit es detallen les característiques dels components variables existents que impliquen remuneracions que es liquiden mitjançant l'entrega d'accions:

REMUNERACIONS BASEADES EN ACCIONS

REMUNERACIÓ EN ACCIONS*	COL·LECTIU IDENTIFICAT	PERÍODE DE MERITACIÓ	ESQUEMA DE PAGAMENT	PARÀMETRES AVALUATS	NIVELL DE CONSECUCIÓ
Remuneració variable en format <i>bonus</i>	Consellers Executius**, Alta Direcció*** i altres directius clau del Grup ***	Anual	En cada liquidació, el pagament s'abona en accions [50%] i en efectiu [50%]	<p>i) Reptes individuals (50%) vinculats als objectius estratègics.</p> <p>ii) Reptes corporatius (50%) vinculats als paràmetres següents: – ROTE (10%) – Ràtio d'eficiència <i>core</i> (10%) – Variació d'actius problemàtics (10%) – <i>Risk Appetite Framework</i> (RAF) (10%) – Qualitat (5%) – Conducta i compliment (5%)</p>	Mín. [80%] i màx. (120%) Es considerarà ajust qualitatiu final [+/- 25%] Mín. [60%] i màx. [120%]
Pla d'Incentius Anuals Condicionats vinculats al PE 2019-2021**	Consellers Executius, Alta Direcció i altres directius clau del Grup	Del 2019 al 2023: – 1r cicle: 2019-2021 – 2n cicle: 2020-2022 – 3r cicle: 2021-2023	Consellers Executius i membres del Comitè de Direcció: – 1r cicle: 1/3 el 2023, 2024 i 2025 – 2n cicle: 1/3 el 2024, 2025 i 2026 – 3r cicle: 1/3 el 2025, 2026 i 2027 Altres directius clau del Grup – 1r cicle: 100% el 2023 – 2n cicle: 100% el 2024 – 3r cicle: 100% el 2025	<p>i) Incentiu provisional basat en les mètriques següents: – Ràtio d'eficiència <i>core</i> (40%) – ROTE (40%) – Índex d'experiència del client (20%)</p> <p>ii) Incentiu definitiu: ajust ex post a l'incentiu provisional basat en les mètriques següents: – RAF (60%) – <i>Total Shareholder Return</i> (TSR) (30%) – Índex Global de Reputació (IGR) (10%)</p>	Mín. [80%] i màx. (120%) La concessió de l'incentiu provisional depèn del compliment d'un mínim de ROTE per a cada cicle. S'estableixen condicions addicionals en funció del posicionament de CaixaBank respecte a les mètriques indicades.

(*) a l'Informe Anual de Remuneracions dels consellers de les societats anònimes cotitzades d'aquest exercici es detallen els termes i les condicions vinculats a aquests esquemes retributius.

(**) Els Consellers Executius tenen reconeguda una remuneració variable en forma de *bonus* determinat sobre una retribució *target* establerta pel Consell a proposta de la Comissió de Retribucions, amb un nivell de consecució ajustat al risc i al mesurament del rendiment. La seva determinació serà aprovada pel Consell a proposta de la Comissió de Retribucions.

(***) El repte corporatiu dels membres de l'Alta Direcció i altres directius clau del Grup es calcula de manera alineada al Conseller Delegat, per bé que la ponderació del RAF i de la variació d'actius problemàtics és del 15% i del 5%, respectivament.

A continuació es presenta la composició de la plantilla, en termes mitjans, per categories professionals i gènere:

PLANTILLA MITJANA*

(Nombre d'empleats)

	2019			2018			2017		
	HOMES	DONES	DEL QUAL: AMB DISCAPACITAT ≥ 33%	HOMES	DONES	DEL QUAL: AMB DISCAPACITAT ≥ 33%	HOMES	DONES	DEL QUAL: AMB DISCAPACITAT ≥ 33%
Directius	3.716	2.366	26	3.769	2.216	0	3.927	2.182	
Comandaments	3.454	4.035	32	3.262	3.939	29	3.247	3.945	64
Gestors	9.650	13.376	285	10.365	13.765	312	10.342	13.643	151
TOTAL	16.820	19.777	343	17.396	19.920	341	17.516	19.770	215

(*) 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)

	2019	2018	2017
Tecnologia i sistemes	(435)	(373)	(298)
Publicitat*	(190)	(174)	(143)
Immobles i instal·lacions	(114)	(115)	(113)
Lloguers**	(44)	(185)	(178)
Comunicacions	(71)	(70)	(60)
Serveis administratius subcontractats	(86)	(109)	(142)
Tributs	(38)	(40)	(31)
Servei de vigilància i trasllat de fons	(34)	(33)	(32)
Despeses de representació i desplaçament del personal	(55)	(57)	(50)
Impresos i material d'oficina	(16)	(12)	(15)
Informes tècnics	(58)	(56)	(56)
Despeses judicials i de lletrats	(16)	(15)	(16)
Òrgans de Govern i Control	(10)	(10)	(8)
Altres despeses	(81)	(47)	(27)
TOTAL	(1.248)	(1.296)	(1.169)

* 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)

	2019	2018	2017
Auditor del grup (PwC el 2019 i 2018; Deloitte el 2017)	4.974	4.862	11.028
Auditoria	3.817	3.762	3.766
Auditoria	3.285	2.817	2.879
Revisió limitada	532	945	887
Altres serveis	1.157	1.100	7.262
<i>Due diligence</i> financeres			438
<i>Comfort letters</i> emissions	350	179	450
Informes de procediments acordats	804	707	948
Altres treballs	3	214	758
Treballs de suport en actuacions inspectores			661
Assessorament regulatori			2.964
Serveis de ciberseguretat			995
Serveis d'assessorament fiscal			48
Altres auditors**		40	4.205
Auditoria		40	188
Altres serveis			4.017
TOTAL	4.974	4.902	15.233

(*) 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.

(**) A més, el 2019 l'auditor de comptes d'una societat del Grup que no té consideració d'Entitat d'Interès Públic factura per l'auditoria d'aquesta un import de 80 milers d'euros (85 milers d'euros el 2018). D'altra banda, els honoraris d'altres serveis facturats per aquest auditor i la seva xarxa al Grup el 2019 pugen a 9.661 milers d'euros (7.823 milers d'euros el 2018).

Informació sobre el període mitjà de pagament a proveïdors

Tot seguit es desglossa la informació requerida amb relació als pagaments efectuats i pendents de pagament en la data del tancament del balanç:

PAGAMENTS EFECTUATS I PENDENTS EN LA DATA DE TANCAMENT DEL BALANÇ*(Milions d'euros)*

	2019
Total pagaments fets	2.807
Total pagaments pendents	42
TOTAL PAGAMENTS DE L'EXERCICI	2.849

PERÍODE MITJÀ DE PAGAMENT I RÀTIOS DE PAGAMENT A PROVEÏDORS*(Dies)*

	2019
Període mitjà de pagament a proveïdors	23,20
Ràtio d'operacions pagades	23,33
Ràtio d'operacions pendents de pagament	16,93

D'acord amb la Disposició Transitòria Segona de la Llei 15/2010, amb caràcter general el termini màxim legal és de 30 dies, ampliable mitjançant pacte de les parts fins a un termini no superior a 60 dies.

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)

	2019	2018	2017
Actius financers a cost amortitzat / préstecs i partides a cobrar	(425)	(124)	(805)
Préstecs i bestretes	(425)	(125)	(775)
Dotacions netes (Nota 14)	(410)	(68)	(554)
<i>Dels quals Entitats de Crèdit</i>	(2)		3
<i>Dels quals Clientela</i>	(408)	(68)	(557)
Sanejaments (Nota 27.4)	(799)	(512)	(519)
Actius fallits recuperats (Nota 27.4)	784	455	298
Valors representatius de deute (Nota 14)		1	(30)
Actius financers a valor raonable amb canvis en un altre resultat global / Actius financers disponibles per a la venda		(2)	(144)
Sanejaments		(2)	(144)
Instrumentes de patrimoni			(140)
Valors representatius de deute		(2)	(4)
TOTAL	(425)	(126)	(949)

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)

	2019	2018	2017
Actius tangibles	(80)	(17)	(53)
Actiu material d'ús propi	(35)	(21)	(30)
Dotacions (Nota 18)	(3)	(1)	(6)
Disponibilitats (Nota 18)	7	3	6
Sanejaments	(39)	(23)	(30)
Inversions immobiliàries (Nota 18)	(45)	4	(23)
Dotacions	(111)	(249)	(294)
Disponibilitats	66	253	271
Actius intangibles (Nota 19)	(25)	(25)	(70)
Dotacions	(4)	(5)	(5)
Disponibilitats	1	4	4
Sanejaments	(22)	(24)	(69)
Altres (Nota 20)	(1)	(7)	(47)
Existències		(7)	(47)
Dotacions	(2)	(18)	(315)
Disponibilitats	2	11	268
Resta	(1)		
TOTAL	(106)	(49)	(170)

38. Guanyos o pèrdues en donar de baixa en comptes actius no financers

El desglossament del saldo d'aquest capítol dels comptes de pèrdues i guanyos adjunts és el següent:

DETALL DE GUANYOS O PÈRDUES EN DONAR DE BAIXA EN COMPTES ACTIUS NO FINANCERS

(Milions d'euros)

	2019			2018			2017		
	GUANY	PÈRDUA	RESULTAT NET	GUANY	PÈRDUA	RESULTAT NET	GUANY	PÈRDUA	RESULTAT NET
Per venda d'actiu material	85	(36)	49	95	(66)	29	106	(72)	34
Per venda de participacions (Nota 16)	1	4	5	9	(608)	(599)	1	(188)	(186)
Per venda d'altres actius*	1	0	1	99	(5)	94	41	(3)	37
TOTAL	87	(32)	55	203	(679)	(476)	148	(263)	(115)

(*) 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)

	2019	2018	2017
Pèrdues per deteriorament d'actius no corrents en venda (Nota 21)	(134)	(335)	(175)
Benefici net per venda d'actius no corrents en venda*	18	186	177
TOTAL	(116)	(149)	2

(*) 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 financers

Tots els instruments financers es classifiquen en un dels nivells següents en funció de la metodologia utilitzada en l'obtenció del valor raonable:

- **Nivell 1:** s'utilitza el preu que se'n pagaria en un mercat organitzat, transparent i profund («el preu de cotització» o «el preu de mercat»). S'inclouen en aquest nivell, de manera general, els valors representatius de deute amb mercat líquid, els instruments de capital cotitzat i els derivats negociats en mercats organitzats, així com els fons d'inversió.
- **Nivell 2:** s'utilitzen tècniques de valoració en les quals les hipòtesis considerades corresponen a dades de mercat observables directament o indirectament o preus cotitzats en mercats actius.

Pel que fa a als instruments classificats en el Nivell 2 per als quals no hi ha un preu de mercat, el seu valor raonable s'estima recorrent a preus cotitzats recents d'instruments anàlegs i a models de valoració suficientment contrastats i reconeguts per la comunitat financera internacional, considerant les peculiaritats específiques de l'instrument que s'ha de valorar i, molt especialment, els diferents tipus de riscos associats a aquest.

- **Nivell 3:** s'utilitzen tècniques de valoració en les quals algunes de les hipòtesis significatives no estan basades en dades directament observables en el mercat.

Per a l'obtenció del valor raonable de la resta d'instruments financers classificats en el Nivell 3, per a la valoració dels quals no hi ha dades observables directament en el mercat, s'utilitzen tècniques alternatives, entre les quals hi ha la sol·licitud de preu a l'entitat comercialitzadora o la utilització de paràmetres de mercat corresponents a instruments amb un perfil de risc assimilable a l'instrument objecte de valoració, ajustats amb l'objectiu de recollir els diferents riscos intrínsecs.

Pel que fa als instruments de capital no cotitzats, classificats en el Nivell 3, es considera que el seu cost d'adquisició minorat per qualsevol pèrdua per deteriorament obtingut basant-se en la informació disponible és la millor estimació del seu valor raonable.

El procés de determinació del valor raonable assegura que els actius i passius són valorats adequadament. S'ha establert una estructura de comitès en què es basa el procés de proposta i aprovació per a la contractació d'instruments financers en el mercat:

- Els inputs de mercat i altres paràmetres i metodologies de valoració i quantificació de riscos, així com els condicionants del registre de les operacions i possibles impactes de caràcter comptable, jurídic o fiscal, són objecte d'anàlisi per part de les àrees responsables i de manera prèvia a l'autorització.
- Els aspectes associats a la valoració d'instruments derivats i instruments de renda fixa són responsabilitat d'una unitat independent, organitzativament situada a l'Àrea de Riscos, que comunica les decisions adoptades a l'entorn de gestió en què el nou producte hagi de ser objecte de contractació.

Sense cap menyscabament de l'autonomia i independència en la seva presa de decisions respecte a l'exercici de la funció de valoració i quantificació de riscos, aquesta anàlisi comporta un procés de contrast, conciliació i, en la mesura que es pugui, de consens amb les Àrees de negoci.

Tot seguit es presenta el valor raonable dels instruments financers registrats en balanç, excloent-ne el negoci assegurador, juntament amb el seu desglossament per nivells i el valor en llibres associat:

VALOR RAONABLE D'ACTIUS FINANCERS (AF)

(Milions d'euros)

	31-12-2019					31-12-2018					31-12-2017				
	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)	7.370	7.370	1.189	6.169	12	9.810	9.810	1.119	8.682	9	10.597	10.597	2.433	8.150	14
Derivats	6.194	6.194	27	6.167		8.707	8.707	32	8.675		8.162	8.162	13	8.149	
Instruments de patrimoni	457	457	457			348	348	348			403	403	403		
Valors representatius de deute	719	719	705	2	12	755	755	739	7	9	2.032	2.032	2.017	1	14
AF no destinats a negociació valorats obligatòriament a valor raonable amb canvis en resultats (Nota 12)	427	427	54	59	314	704	704	223		480					
Instruments de patrimoni	198	198	54	2	142	232	232	223		8					
Valors representatius de deute	63	63		57	6	145	145			145					
Préstecs i bestretes	166	166			166	327	327			327					
Clientela	166	166			166	327	327			327					
AF designats a valor raonable amb canvis en resultats	1	1	1								6.500	6.500	6.500		
Instruments de patrimoni											4.299	4.299	4.299		
Valors representatius de deute	1	1	1								2.101	2.101	2.101		
Préstecs i bestretes											100	100	100		
AF a valor raonable amb canvis en un altre resultat global (Nota 13)	18.371	18.371	17.414	245	712	21.888	21.888	20.871	145	873					
Instruments de patrimoni	2.407	2.407	1.617	78	712	3.565	3.565	2.686	11	868					
Valors representatius de deute	15.964	15.964	15.797	167		18.323	18.323	18.185	134	5					
AF disponibles per a la venda											69.555	69.555	65.569	3.451	535
Instruments de patrimoni											2.883	2.883	2.427	7	449
Valors representatius de deute											66.672	66.672	63.142	3.444	86
AF a cost amortitzat (Nota 14)	244.702	264.355	11.593	1.968	250.794	242.582	259.358	11.653	638	247.067					
Valors representatius de deute	17.389	17.878	11.593	1.968	4.317	17.060	17.295	11.653	638	5.004					
Préstecs i bestretes	227.313	246.477			246.477	225.522	242.063			242.063					
Bancs centrals	6	6			6	5	5			5					
Entitats de crèdit	5.153	5.536			5.536	7.550	8.263			8.263					
Clientela	222.154	240.935			240.935	217.967	233.795			233.795					
Préstecs i partides a cobrar											226.273	241.075		257	240.818
Valors representatius de deute											2.576	2.585		257	2.328
Préstecs i bestretes											223.697	238.490			238.490
Bancs centrals											5	5			5
Entitats de crèdit											7.374	7.957			7.957
Clientela											216.318	230.529			230.529
Inversions mantingudes fins al venciment											11.085	11.207	9.530	1.677	
Derivats – Comptabilitat de cobertures (Nota 15)	2.133	2.133		2.133		2.056	2.056		2.056		2.597	2.597		2.597	

VALOR RAONABLE DE PASSIUS FINANCERS

(Milions d'euros)

	31-12-2019					31-12-2018					31-12-2017				
	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)	2.338	2.338	505	1.833		9.015	9.015	477	8.538		8.605	8.605	777	7.828	
Derivats	1.867	1.867	34	1.833		8.616	8.616	78	8.538		7.861	7.861	33	7.828	
Posicions curtes	471	471	471			399	399	399			744	744	744		
Passius financers designats a valor raonable amb canvis en resultats (Nota 1)	1	1	1								8.241	8.241	8.241		
Dipòsits											8.241	8.241	8.241		
Altres passius financers	1	1	1												
Passius financers a cost amortitzat (Nota 22)	283.975	286.577	31.589		254.988	282.460	283.017	26.941		256.076	280.898	282.191	28.497	253.694	
Dipòsits	241.735	242.664			242.664	247.640	247.458			247.458	246.804	246.568		246.568	
Bancs centrals	14.418	14.458			14.458	29.406	29.669			29.669	31.681	31.827		31.827	
Entitats de crèdit	6.238	6.246			6.246	8.034	7.993			7.993	11.515	11.426		11.426	
Clientela	221.079	221.960			221.960	210.200	209.796			209.796	203.608	203.315		203.315	
Valors representatius de deute emesos	33.648	35.321	31.589		3.732	29.244	29.982	26.941		3.041	29.919	31.448	28.497	2.951	
Altres passius financers	8.592	8.592			8.592	5.576	5.577			5.577	4.175	4.175		4.175	
Derivats – Comptabilitat de cobertures (Nota 15)	515	515		515		793	793		793		793	793		793	

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 tècniques aplicats reflecteixen adequadament el valor raonable dels actius i passius financers registrats en el balanç, així com dels resultats generats per aquests instruments financers.

Tot seguit es presenta el detall del valor raonable en contrast amb el valor en llibres dels actius financers afectes al negoci assegurador (vegeu Nota 17):

VALOR RAONABLE D'ACTIUS I PASSIUS FINANCERS AFECTES AL NEGOCI ASSEGURADOR (*)
(Milions d'euros)

	31-12-2019					31-12-2018				
	VALOR EN LLIBRES	TOTAL	VALOR RAONABLE			VALOR EN LLIBRES	TOTAL	VALOR RAONABLE		
			NIVELL 1	NIVELL 2	NIVELL 3			NIVELL 1	NIVELL 2	NIVELL 3
ACTIUS FINANCERS										
Actius financers mantinguts per negociar	1.066	1.066	1.066			945	945	943		2
Valors representatius de deute	1.066	1.066	1.066			945	945	943		2
Actius financers designats a valor raonable amb canvis en resultats	12.150	12.150	12.150			7.990	7.990	7.990		
Instruments de patrimoni	7.704	7.704	7.704			5.265	5.265	5.265		
Valors representatius de deute	3.980	3.980	3.980			2.343	2.343	2.343		
Préstecs i bestretes – Entitats de crèdit	466	466	466			382	382	382		
Actius financers disponibles per a la venda	58.763	58.763	58.710		53	51.345	51.345	51.344		1
Valors representatius de deute	58.763	58.763	58.710		53	51.345	51.345	51.344		1
Préstecs i partides a cobrar	530	530			530	1.183	1.183			1.183
Valors representatius de deute	350	350			350	655	655			655
Préstecs i bestretes – Entitats de crèdit	180	180			180	528	528			528
PASSIUS FINANCERS										
Contractes designats a valor raonable amb canvis en resultats	12.248	12.248	12.248			9.053	9.053	9.053		

(*) A 31 de desembre de 2017 estan inclosos per categoria d'actiu financer (NIC39), vegeu el quadre anterior.

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	<ul style="list-style-type: none"> Swaps: Mètode del Valor Present Opcions sobre tipus de canvi: Model de <i>Black-Scholes</i>, Volatilitat Local Estocàstica, Vanna-Volga Opcions sobre tipus d'interès: Model de <i>Black Normal</i> Opcions sobre índexs i accions: Model de <i>Black-Scholes</i>, Volatilitat local Opcions sobre taxes d'inflació: Model de <i>Black Normal</i> Crèdit: Mètode del Valor Present i Intensitat de <i>Default</i> 	<ul style="list-style-type: none"> Corbes de tipus d'interès Correlacions (renda variable) Dividends (renda variable) Probabilitat de <i>default</i> per al càlcul CVA i DVA
	Valors representatius de deute	Mètode del Valor Present	<ul style="list-style-type: none"> Corbes de tipus d'interès Primes de risc Comparables de mercat Preus observats en mercat
Actius financers no destinats a negociació valorats obligatòriament a valor raonable amb canvis en resultats	Instruments de patrimoni	Mètode del Valor Present	<ul style="list-style-type: none"> Corbes de tipus d'interès Primes de risc Comparables de mercat Preus observats en mercat
	Valors representatius de deute		<ul style="list-style-type: none"> Corbes de tipus d'interès Ràtios de cancel·lació anticipada Ràtios per pèrdua de crèdit (models interns)
	Préstecs i partides a cobrar		<ul style="list-style-type: none"> Corbes de tipus d'interès Ràtios de cancel·lació anticipada Ràtios per pèrdua de crèdit (models interns)
Actius financers a valor raonable amb canvis en un altre resultat global	Instruments de patrimoni	Mètode del Valor Present	<ul style="list-style-type: none"> Corbes de tipus d'interès Primes de risc de crèdit Comparables de mercat Preus observats en mercat <i>Net Asset Value</i> Valor Teòric comptable
	Valors representatius de deute		<ul style="list-style-type: none"> Corbes de tipus d'interès Primes de risc Comparables de mercat Preus observats en mercat <i>Net Asset Value</i> Valor Teòric comptable
Actius financers a cost amortitzat	Valors representatius de deute	Mètode del Valor Present	<ul style="list-style-type: none"> Corbes de tipus d'interès Primes de risc Comparables de mercat Preus observats en mercat <i>Net Asset Value</i> Valor Teòric comptable
	Préstecs i partides a cobrar	Mètode del Valor Present	<ul style="list-style-type: none"> Corbes de tipus d'interès Ràtios de cancel·lació anticipada Ràtios per pèrdua de crèdit (models interns)
Derivats - Comptabilitat de cobertures	Swaps	Mètode del Valor Present	<ul style="list-style-type: none"> Corbes de tipus d'interès Correlacions (renda variable) Dividends (renda variable) Probabilitat de <i>default</i> per al càlcul CVA i DVA
	Opcions sobre tipus d'interès	Model de <i>Black</i>	
Passius financers a cost amortitzat	Dipòsits	Mètode del Valor Present	<ul style="list-style-type: none"> Corbes de tipus d'interès Projecció de dipòsits sense venciment (model intern) Ràtios per pèrdua de crèdit (models interns)
	Valors representatius de deute emesos	Mètode del Valor Present	<ul style="list-style-type: none"> Corbes de tipus d'interès Ràtios per pèrdua de crèdit (models interns)

(1) Mètode del valor present (valor actual net): aquest model utilitza els fluxos de caixa de cada instrument, establerts en els diferents contractes, i els descompta per calcular-ne el valor actual.

(2) Comparables de mercat (preus d'actius similars): s'utilitzen preus d'instruments comparables, índexs de referència o *benchmark* de mercat per calcular el rendiment des del preu d'entrada o la seva valoració actual fent ajustos posteriors per tenir en compte les diferències que hi pot haver entre l'actiu valorat i el que es pren com a referència. També es pot assumir que el preu d'un instrument equival al d'un altre.

(3) Model de Black & Scholes: aquest model postula una distribució *log-normal* dels preus dels valors de manera que, sota la mesura risc neutral, el seu retorn esperat és el tipus d'interès lliure de risc. Segons aquesta assumpció, el preu de les opcions *vanilla* es pot calcular analíticament, de manera que invertint la fórmula BS per a una prima cotitzada en mercat es pot obtenir la volatilitat del procés de preu.

(4) Model de Black: model de Black-Scholes estès a tipus d'interès, preus de futurs, tipus de canvi...

(5) Model de volatilitat local: model en el qual la volatilitat queda determinada en el temps segons el nivell de probabilitat que l'opció tingui un valor positiu en la seva data de venciment (*moneyness*), reproduint els denominats «somriures de volatilitat» (*volatility smiles*) que s'observen al mercat. El somriure de volatilitat d'una opció és la relació empírica que s'observa entre la seva volatilitat implícita i el preu d'exercici d'aquesta. Aquests models són apropiats per a les opcions exòtiques, que utilitzen simulació de Monte Carlo o resolució d'equacions diferencials per a la seva valoració.

(6) Model de volatilitat local estocàstica: model en el qual la volatilitat segueix un procés estocàstic en el temps segons el nivell de *moneyness*, reproduint els denominats «somriures de volatilitat» (*volatility smiles*) que s'observen al mercat. Aquests models són apropiats per a les opcions exòtiques a llarg termini, que utilitzen simulació de Monte Carlo o resolució d'equacions diferencials per a la seva valoració.

(7) Model Vanna-volga: model basat en la construcció de la cartera de rèplica local que té uns costos de cobertura de les segones derivades, *vanna* (derivada de la prima respecte a la volatilitat i el subjacent) i *volga* (derivada segona de la prima respecte a la volatilitat), que s'afegeixen als corresponents preus de Black-Scholes per reproduir els denominats «somriures de volatilitat».

(8) Ràtios de cancel·lació anticipada: ràtios de cancel·lació anticipada calibrades a dades històriques internes

(9) Ràtios per pèrdua de crèdit: ràtios basades en estimacions de pèrdua esperada mitjançant la metodologia IFRS per a *Stage 2* basats en models interns.

(10) 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 debit (*Debit Valuation Adjustment*, «DVA») s'incorporen en la valoració dels derivats OTC (*Over The Counter*), conseqüència del risc associat a l'exposició creditícia de la contrapart i propi, respectivament. A més, es considera que un ajust del cost de finançament (*Funding Value Adjustment*, «FVA») és un ajust a la valoració dels derivats de l'operativa de clients no perfectament col·lateralitzats que recull els costos de finançament associats a la liquiditat necessària per a la seva realització.

El càlcul del CVA es fa tenint en compte l'exposició esperada amb cada contrapartida en cada termini futur. El CVA per a una determinada contrapartida és igual a la suma del CVA per a la totalitat dels terminis. Els ajustos a fer es calculen mitjançant l'estimació de l'exposició (EAD), la probabilitat d'incompliment (PD) i la severitat (LGD), per a tots els productes derivats sobre qualsevol subjacent, en l'àmbit d'entitat legal amb què el Grup mantingui exposició. Anàlogament, el DVA es calcula com el producte de l'exposició esperada negativa per les probabilitats d'incompliment i multiplicant el resultat per l'LGD del Grup.

Les dades necessàries per al càlcul de la PD, així com de l'LGD, provenen dels mercats de crèdit (*Credit Default Swaps*), i s'hi aplica el de la contrapartida per als casos en què aquest existeixi. Per als casos en què aquesta informació no està disponible, es desenvolupa un exercici que considera, entre d'altres, el sector i *rating* de la contrapart que permet assignar la probabilitat i també la severitat, calibrades directament a mercat o amb factors d'ajust a mercat de la probabilitat de fallida i pèrdues esperades històriques.

En el cas de l'FVA, aquest ajust comparteix parcialment metodologies amb el del CVA/DVA, atès que també es basa en l'exposició creditícia futura dels derivats, per bé que en aquest cas les exposicions no es compensen per contrapartida sinó a nivell agregat a l'efecte de reconèixer la gestió conjunta de la liquiditat. Les dades necessàries per al càlcul del cost de registre es basen també en cotitzacions preses de mercat de les seves emissions i derivats de crèdit.

Les variacions dels ajustos de CVA/FVA i DVA/FVA es reconeixen al capítol «Guanyos o pèrdues d'actius i passius financers mantinguts per negociar (net)» del compte de pèrdues i guanyos. Tot seguit es detallen els moviments d'aquests ajustos:

MOVIMENT DE CVA/FVA I DVA/FVA

(Milions d'euros)

	2019		2018		2017	
	CVA/FVA	DVA/FVA	CVA/FVA	DVA/FVA	CVA/FVA	DVA/FVA
SALDO INICIAL	(136)	31	(98)	27	(223)	53
Altes/variacions dels derivats	50	(12)	(36)	4	107	(26)
Cancel·lació o venciment dels derivats	(0)		(2)		18	
SALDO AL TANCAMENT DE L'EXERCICI	(86)	19	(136)	31	(98)	27

Traspassos entre nivells

Els traspassos entre nivells dels instruments registrats a valor raonable, excloent-ne el negoci assegurat, es detallen a continuació:

TRASPASSOS ENTRE NIVELLS – 2019

(Milions d'euros)

	DE:		NIVELL 2		NIVELL 3	
	NIVELL 1	NIVELL 2	NIVELL 1	NIVELL 3	NIVELL 1	NIVELL 2
A:	NIVELL 2	NIVELL 3	NIVELL 1	NIVELL 3	NIVELL 1	NIVELL 2
ACTIUS						
Actius financers mantinguts per negociar						
Valors representatius de dubte						
Actius financers a valor raonable amb canvis en un altre resultat global	49					5
Valors representatius de dubte	49					5
Actius financers a cost amortitzat	114					1.049
Valors representatius de dubte	114					1.049
TOTAL	163					1.054

(*) S'han reclassificat de nivell 3 a nivell 2 determinades emissions, a causa d'un augment de qualitat dels preus publicats.

TRASPASSOS ENTRE NIVELLS – 2018

(Milions d'euros)

	DE:		NIVELL 2		NIVELL 3	
	NIVELL 1	NIVELL 2	NIVELL 1	NIVELL 3	NIVELL 1	NIVELL 2
A:	NIVELL 2	NIVELL 3	NIVELL 1	NIVELL 3	NIVELL 1	NIVELL 2
ACTIUS	93	5	150			
Actius financers mantinguts per negociar	2					
Valors representatius de dubte	2					
Actius financers a valor raonable amb canvis en un altre resultat global	91	5				
Valors representatius de dubte	91	5				
Actius financers a cost amortitzat			150			
Valors representatius de dubte			150			
TOTAL	93	5	150			

Durant l'exercici 2017 no s'han produït traspassos entre nivells.

Atès el perfil de risc del Grup en relació amb la seva cartera de valors representatius del deute valorat a valor raonable (vegeu Nota 3.3.3), no s'estima que la variació de valor raonable atribuïble al risc de crèdit sigui significativa.

Moviment i traspassos d'instruments financers en Nivell 3

El moviment que s'ha produït en el saldo del Nivell 3, sobre els instruments registrats a valor raonable, es detalla a continuació:

MOVIMENTS D'INSTRUMENTS FINANCERS A VALOR RAONABLE DE NIVELL 3 – 2019**

(Milions d'euros)

	GRUP CAIXABANK (EX. GRUP ASSEGURADOR)			GRUP ASSEGURADOR
	AF NO DESTINADES A NEGOCIACIÓ* - VRD	AF A VALOR RAONABLE AMB CANVIS EN UN ALTRE RESULTAT GLOBAL		AF DISPONIBLES PER A LA VENDA
		VRD	INSTRUMENTS DE PATRIMONI	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)	
A ajustos de valoració del patrimoni net			(83)	1
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 – 2018

(Milions d'euros)

	GRUP CAIXABANK (EX. GRUP ASSEGURADOR)			GRUP ASSEGURADOR
	AF NO DESTINADES A NEGOCIACIÓ* - VRD	AF A VALOR RAONABLE AMB CANVIS EN UN ALTRE RESULTAT GLOBAL		AF DISPONIBLES PER A LA VENDA
		VRD	INSTRUMENTS DE PATRIMONI	VRD
SALDO INICIAL		86	449	31
Primera aplicació NIF 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.

MOVIMENTS D'INSTRUMENTS FINANCERS A VALOR RAONABLE DE NIVELL 3 – 2017

(Milions d'euros)

	ACTIUS FINANCERS DISPONIBLES PER A LA VENDA	
	VRD	INSTRUMENTS DE PATRIMONI
SALDO INICIAL	5	570
Alta per combinacions de negoci (Nota 7)	86	25
Reclassificacions a altres nivells		
Utilitats o pèrdues totals	9	(141)
A pèrdues i guanys	1	(139)
A ajustos de valoració del patrimoni net	8	(2)
Compres	1	3
Liquidacions i altres	(15)	(8)
SALDO AL TANCAMENT DE L'EXERCICI	86	449
Total d'utilitats o pèrdues del període per als instruments mantinguts al final del període	(9)	141

AF: Actius Financers; VRD: Valors representatius de deute

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)

	2019		2018		2017	
	VALOR EN LLIBRES	VALOR RAONABLE	VALOR EN LLIBRES	VALOR RAONABLE	VALOR EN LLIBRES	VALOR RAONABLE
Actius tangibles – Inversions immobiliàries	2.298	2.930	2.738	3.468	3.325	4.143
Altres actius – Existències	20	20	15	15	841	1.078
Actius no corrents en venda i grups alienables d'elements que s'han classificat com a mantinguts per a la venda	1.085	1.253	965	1.114	5.564	6.733
TOTAL	3.403	4.203	3.718	4.597	9.730	11.954

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 treballa 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.

A continuació es detallen les principals societats i agències amb què ha treballat el Grup a Espanya durant l'exercici:

TAXADORES D'ACTIUS IMMOBILIARIS

(Percentatge)

	ACTIUS TANGIBLES – INVERSIONS IMMOBILIÀRIES	ALTRES ACTIUS – ACTIUS NO CORRENTS EXISTÈNCIES	EN VENDA
Krata, SA	9%	2%	8%
Tasaciones Inmobiliarias, SA	22%	16%	12%
Sociedad de Tasación, SA	17%	21%	12%
Gesvalt, SA	7%	4%	10%
JLL Valoraciones, SA	5%	25%	6%
Ibertasa, SA	0%	0%	0%
CBRE Valuation Advisory, SA	14%	21%	27%
Gloval Valuation, SA	18%	7%	13%
Valoraciones y Tasaciones Hipotecarias, SA	0%	0%	0%
Tecnitasa, SA	2%	0%	2%
UVE Valoraciones, SA	6%	4%	8%
Altres	0%	0%	2%
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 actua com a subministrador del bé o servei del qual es tracta; i **iii)** que la quantia de l'operació no superi l'u per cent (1%) dels ingressos anuals de la societat. Així mateix, i sens perjudici de l'anterior, la concessió de crèdits, avals o garanties al «personal clau de la direcció» requereix l'autorització expressa del Banc d'Espanya.

En el cas dels crèdits als membres del Consell d'Administració que són empleats de CaixaBank i a l'Alta Direcció, la política seguida en la concessió es regeix pel que disposen el conveni del sector de caixes i entitats financeres d'estalvi i la normativa laboral interna que l'ha desplegat. A continuació es presenten detalls del finançament concedit al «personal clau de l'administració i direcció»:

FINANÇAMENT VIU AL PERSONAL CLAU – ADMINISTRADORS I ALTA DIRECCIÓ

(Milers d'euros)

	2019	2018	2017
Finançament viu	6.964	8.109	8.941
Venciment mitjà (anys)	21	21	22
Tipus d'interès mitjà (%)	0,34	0,29	0,38
Finançament concedit durant l'exercici	32	8	15
Venciment mitjà (anys)	5	0	4
Tipus d'interès mitjà (%)	0,65	5,78	0 (targetes)

La resta d'operacions actives, passives o de prestació de serveis financers, concertades per CaixaBank amb el «personal clau de la direcció», així com amb les seves parts vinculades, s'han concedit en condicions de mercat. D'altra banda, cap d'aquestes transaccions és d'un import significatiu. Així mateix, no hi ha evidència de deteriorament ni en el valor dels actius financers ni dels avals i compromisos contingents mantinguts amb «personal clau de direcció».

Tot seguit es detallen els saldos més significatius entre el Grup CaixaBank i les seves parts vinculades que complementen la resta de 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		
	2019	2018	2017	2019	2018	2017	2019	2018	2017	2019	2018	2017	2019	2018	2017
ACTIU															
Crèdits sobre entitats de crèdit				28											
Préstecs i bestretes	26	32	210	462	603	477	7	8	9	20	11	11	0	0	0
<i>Préstecs hipotecaris</i>	25	31	114		2	3	7	8	9	10	6	6			
<i>Resta</i>	1	1	96	462	601	474				10	5	5			
<i>Dels quals: correcció de valor</i>			(1)	(2)		(4)									
Instruments de patrimoni															
Valors representatius de deute	8		9			5									
TOTAL	34	32	219	490	603	482	7	8	9	20	11	11	0	0	0
PASSIU															
Dipòsits de clients	165	339	799	720	431	1.802	29	39	24	58	97	19	36	36	57
Valors representatius de deute emesos															
TOTAL	165	339	799	720	431	1.802	29	39	24	58	97	19	36	36	57
PÈRDUES I GUANYS															
Ingressos per interessos	1	2	4	7	2	1									
Despeses per interessos															
Ingressos per comissions	1			205	211	192									
Despeses per comissions				(13)											
TOTAL	2	2	4	199	213	193	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ALTRES															
Riscos contingents	1	2	9	56	25	107									
Compromisos contingents		0	0	443	308	300	2	1	2	4	12	7			
Actius sota gestió (AUM) i actius sota custòdia (4)	14.879	14.552	17.215	1.571	1.700	1.916	224	210	275	430	458	498			
TOTAL	14.880	14.554	17.224	2.070	2.033	2.323	226	211	277	434	470	505	0	0	0

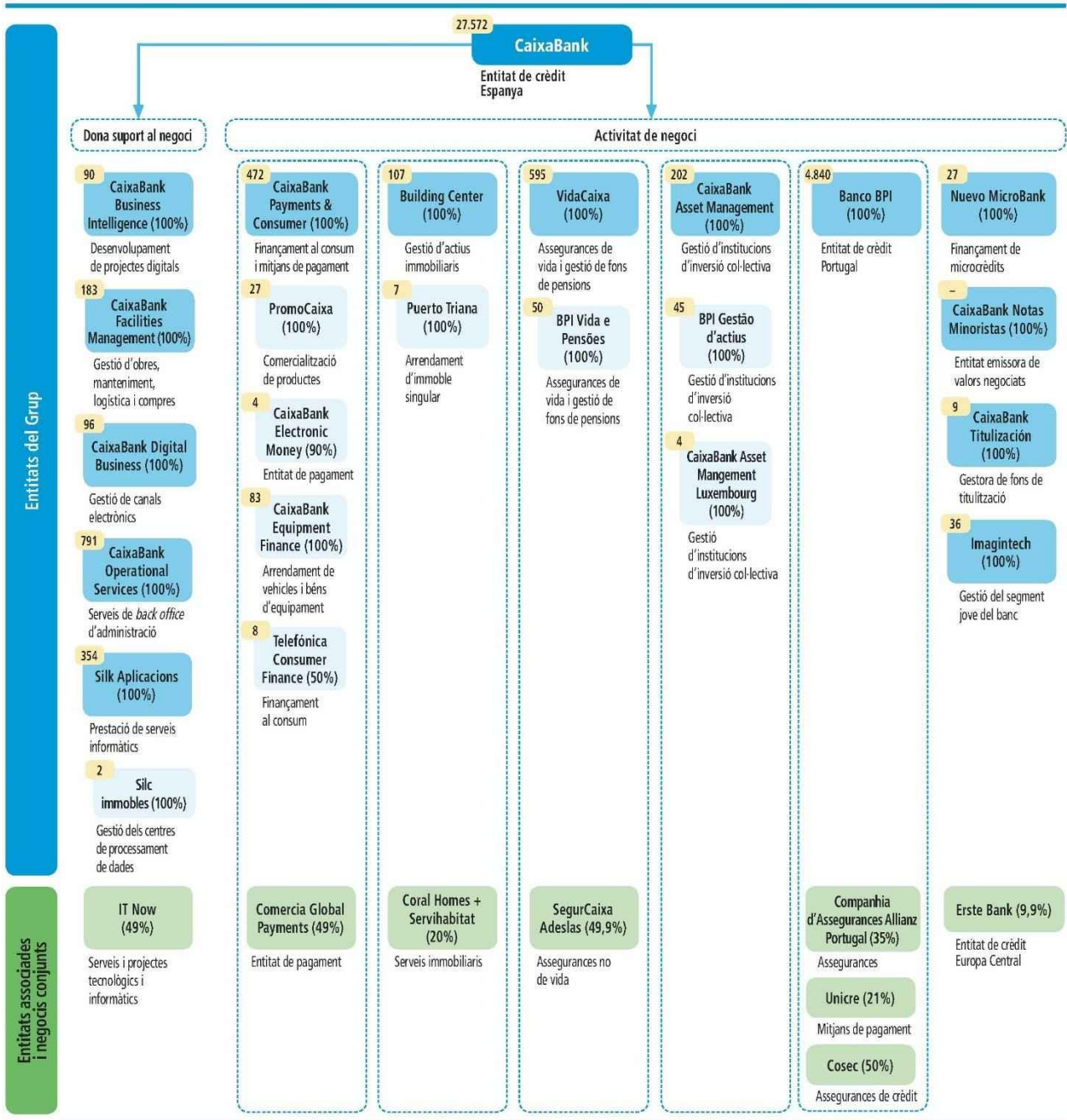
(1) «Accionista significatiu» són aquells accionistes que tinguin la condició d'entitat dominant o que exerceixin un control conjunt o una influència significativa sobre el Grup, aquesta última en els termes definits a la NIC 28, independentment dels seus drets econòmics. En aquest sentit, fan referència 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.

Tot seguit es detallen les principals empreses dependents, negocis conjunts i associades, així com la naturalesa de la seva vinculació.



- Nombre d'empleats.
- Entitats dependents amb participació directa de CaixaBank.
- Entitats dependents amb participació indirecta de CaixaBank.

Nota: S'inclouen les entitats més rellevants per la seva contribució al Grup, exclouent-se les operatives de naturalesa accionarial (dividends) i operativa extraordinària.

Societats afectes a vinculació	Naturalesa de la vinculació
	CaixaBank presta al Grup FBLC (inclos CriteriaCaixa) determinats serveis d'intermediació financera, emparats en el Protocol Intern de Relacions subscrita per les parts.
	CaixaBank, S.A. és la matriu del grup fiscal a l'efecte de l'impost sobre societats amb relació a la majoria d'entitats dependents del grup consolidable amb residència fiscal a Espanya. El grup fiscal incorpora a CriteriaCaixa i a la Fundació Bancària "la Caixa", d'acord amb la legislació vigent.
	CaixaBank intermedia totalment o parcialment l'operativa financera de les entitats del seu grup consolidable i finança les seves activitats. Així mateix, CaixaBank manté en cartera emissions de caràcter prudencial de BPI, en el marc de la gestió de la liquiditat conjunta del Grup.
	CaixaBank percep comissions dels serveis de les seves filials i associades comercialitzats a través de la seva xarxa a Espanya.
	BPI percep comissions de comercialització dels serveis comercialitzats a través de la seva xarxa a Portugal. Així mateix, intermedia totalment o parcialment l'operativa financera d'aquestes entitats i finança la seva activitat.
	IT Now (<i>joint venture</i> entre el Grup i IBM) presta a Silk Aplicacions serveis de desenvolupament tecnològic i informàtic. Al seu torn, Silk Aplicacions presta serveis informàtics al Grup FBLC (inclos CriteriaCaixa) i a la resta de filials del Grup CaixaBank.
	CaixaBank Business Intelligence i CaixaBank Digital Business presten a CaixaBank serveis de desenvolupament de projectes digitals i gestió de canals electrònics, respectivament.
	CaixaBank Operational Services i CaixaBank Facilities Management presten a les entitats del col·lectiu identificat, serveis de <i>backoffice</i> administratiu i serveis de gestió d'obres, manteniment, logística i compres, respectivament.
	CaixaBank té externalitzat a VidaCaixa certs compromisos amb empleats.
	Silc immobles manté la propietat i fa el manteniment dels centres de processament de dades, els quals estan arrendats a CaixaBank.
	Building Center és el propietari d'immobles que es troben arrendats a filials del Grup i pels quals percep rendes de lloguer. Així mateix, Building Center presta serveis de gestió de determinats actius de CaixaBank pels quals percep una comissió.
	ServiHabitat presta serveis de <i>servicing</i> de la cartera immobiliària de Building Center. Així mateix, ServiHabitat percep comissions de comercialització per la venda a través dels seus canals d'immobles propietat de Building Center i de CaixaBank.

Les operacions entre empreses del grup formen part del tràfic ordinari i s'efectuen en condicions de mercat.

Les operacions més significatives efectuades durant els exercicis 2019, 2018 i 2017 entre les empreses del grup, addicionals o complementàries a les esmentades a 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 EFC, EP, SA (d'ara endavant, «CaixaBank Payments & Consumer»). L'escriptura de fusió es va inscriure en el Registre Mercantil de Madrid el 25 de juliol de 2019.

Com a conseqüència d'aquesta fusió, s'ha fet la 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'adquirença (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.
- CaixaBank Asset Management va signar, el 23 de novembre de 2017, un contracte per adquirir de Banco BPI la totalitat del capital social de les companyies BPI Gestão de Activos, Sociedade Gestora de Fundos de Investimento i de BPI Global Investment Fund Management Company per un preu de 75 i 8 milions d'euros, respectivament.
- VidaCaixa va signar el 23 de novembre de 2017 un contracte per adquirir de Banco BPI la totalitat del capital social de BPI Vida e Pensões, Companhia de Seguros per un preu de 135 milions d'euros.

Les operacions més rellevants de 2019, 2018 i 2017 amb l'accionista significatiu complementàries a les esmentades en les notes anteriors d'aquesta memòria són les següents:

- A 31 de desembre de 2019, 2018 i 2017, CriteríaCaixa manté derivats amb CaixaBank per cobrir els tipus d'interès de préstecs bancaris bilaterals, per un valor nominal de 846, 1.100 i 1.100 milions d'euros, respectivament. A 31 de desembre de 2019, 2018 i 2017, el valor raonable d'aquest derivat puja a 10, 13 i 11 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 CriteríaCaixa i la Fundació Bancària "la Caixa"

La Fundació Bancària "la Caixa", CriteríaCaixa i CaixaBank mantenen un Protocol Intern de Relacions disponible a la pàgina web de CaixaBank, l'última modificació del qual va ser subscripta el 2018, i que regula els mecanismes i criteris de relació entre CaixaBank i la Fundació Bancària "la Caixa" i CriteríaCaixa, 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).

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 2019, el Grup no ha estat objecte de multes o 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.

En cas que el reclamant no obtingui una resolució satisfactòria o que hagi transcorregut el termini regulatori sense obtenir resposta, pot acudir als Serveis de Reclamacions dels Supervisors: Banc d'Espanya, Comissió Nacional de Valors i Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions. Els informes dels Serveis de Reclamacions dels Supervisors no són vinculants i l'entitat reclamada pot decidir si rectifica la seva actuació de conformitat amb les conclusions del Supervisor.

A més, també són funcions del Servei d'Atenció al Client l'execució de les resolucions adoptades; la detecció de riscos legals i operatius a partir de les reclamacions rebudes i la formulació i l'impuls de propostes de millora per a la mitigació dels riscos detectats; el control del funcionament adequat del sistema de reclamacions i la presentació de la informació sobre la gestió de les reclamacions als òrgans de direcció de l'entitat i a les autoritats supervidores.

Així mateix, el Servei d'Atenció al Client participa en el procés d'aprovació de nous productes mitjançant el Comitè de Productes i anticipa possibles problemàtiques a partir de l'experiència de reclamacions.

De l'anàlisi detallada de les reclamacions i, en particular, dels informes emesos pels Serveis de Reclamacions dels Supervisors durant el 2019, s'han detectat punts de millora en les polítiques, procediments i documents destinats a la comercialització de productes i serveis de CaixaBank i el seu Grup que han donat lloc a l'elaboració de vint propostes de millora per part del Servei d'Atenció al Client.

El temps mitjà de resolució el 2019 se situa en 24 dies naturals; el 2018 era de vint dies naturals.

El SAC es complementa amb l'equip de *Contact Center Clients* (CCC), en dependència de la Direcció General de Negoci. Entre les seves funcions, destaca l'atenció de sol·licituds d'informació, gestió d'insatisfaccions pel canal telefònic i queixes escrites relacionades amb aspectes de qualitat de servei i aspectes d'índole reputacional des del punt de vista corporatiu. També s'encarreguen d'oferir suport al territori perquè puguin prevenir i resoldre situacions que originin desacords amb el client, compartir amb altres departaments i filials els motius d'insatisfacció per detectar processos a corregir i ajudar a implantar millores que redundin en la reducció de possibles reclamacions de clients.

RECLAMACIONS REBUDES

(Nombre de reclamacions)

	2019	2018	2017
ATESES PEL SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT I CONTACT CENTER CLIENTS (CCC)	75.766	83.124	155.704
Servei d'Atenció al Client (SAC) i <i>Contact Center Clients</i> (CCC)	75.722	83.093	154.366
Defensor del Client (DC) (*) i defensor del partícip	44	31	1.338
QUEIXES I RECLAMACIONS FORMULADES PER TELÈFON	10.993	11.415	8.243
<i>Contact Center Clients</i> (CCC)	10.993	11.415	8.243
PRESENTADES DAVANT ELS SERVEIS DE RECLAMACIONS DELS SUPERVISORS	1.322	2.151	3.407
Banc d'Espanya	1.116	1.900	3.331
Comissió Nacional del Mercat de Valors	85	81	70
Direcció General d'Assegurances i Plans de Pensions	121	170	6

(*) Durant el mes d'abril del 2017, el Defensor del Client de CaixaBank va cessar la seva activitat. Fins llavors havia dut a terme la seva tasca com a instància alternativa al SAC.

El nombre d'informes o resolucions emesos pels serveis d'atenció al client i els serveis de reclamacions dels supervisors és el següent:

INFORMES EMESOS PER SERVEIS D'ATENCIÓ AL CLIENT I SERVEIS DE RECLAMACIÓ DE SUPERVISORS

TIPUS DE RESOLUCIÓ	SAC I AC			DEFENSOR DEL CLIENT			BANC D'ESPANYA			CNMV			DGS		
	2019	2018	2017	2019	2018	2017	2019	2018	2017	2019	2018	2017	2019	2018	2017
Favorables al reclamant	34.811	24.032	20.376			191	193	318	406	18	23	26		4	1
Favorables a l'entitat	25.592	45.502	108.838			330	163	187	229	17	20	29	34	22	
Assentiments						70	223	356	172	13	14	14	2	1	
Altres (no admesa/sense pronunciament)	12.107	9.919	21.060			658	299	531	105	5		2	13		
TOTAL	72.510	79.453	150.274	0	0	1.249	878	1.392	912	53	57	71	49	27	1

42.3. Oficines

Tot seguit es detallen les oficines del Grup:

OFICINES DEL GRUP

(Nombre d'oficines)

	2019	2018	2017
Espanya	4.118	4.608	4.875
Estranger	484	502	511
TOTAL	4.602	5.110	5.386

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 (-6.455 milions d'euros):** Principalment s'explica per la disminució de dipòsits en bancs centrals (14.988 milions d'euros) durant l'any 2019 a l'epígraf de passius financers a cost amortitzat, compensat parcialment pel flux generat pel resultat ajustat de l'exercici.
- **Activitats d'inversió (-117 milions d'euros):** Explicat fonamentalment pels pagaments i cobraments dels moviments d'actius tangibles i intangibles.
- **Activitats de finançament (2.521 milions d'euros):** Els recursos i la liquiditat disponible durant l'exercici procedeix, fonamentalment, dels fluxos d'efectiu ordinaris derivats de les emissions (5.382 milions d'euros d'altres emissions) i amortitzacions d'instruments de deute o de capital propis (2.259 milions d'euros d'altres venciments), així com dels dividendes pagats (602 milions d'euros) durant l'exercici.

Annex 1 – Participacions de CaixaBank en societats dependents del Grup CaixaBank

(Milers d'euros)

DENOMINACIÓ SOCIAL	ACTIVITAT	ADREÇA	% PARTICIPACIÓ		CAPITAL		COST DE LA PARTICIPACIÓ	
			DIRECTA	TOTAL	SOCIAL	RESERVES	RESULTATS	DIRECTA (NET)
Aris Rosen, SAU	Serveis	Barcelona-Espanya	100,00	100,00	60	433	(73)	1.432
Arquitrabe Activos, SL	Holder de participacions	Barcelona-Espanya	100,00	100,00	98.431	(363)	6.223	94.814
Banco BPI, SA	Banca	Portugal	100,00	100,00	1.293.063	1.704.007	342.113	2.060.366
BPI (Suisse), SA (2)	Gestió d'actius	Suïssa	-	100,00	3.000	7.847	1.535	-
BPI Gestão de Activos – Sociedade Gestora de Fundos de Investimento Mobiliário, SA	Gestora d'institucions d'inversió col·lectiva	Portugal	-	100,00	2.500	14.953	4.076	-
BPI Vida e Pensões – Companhia de Seguros, SA	Assegurances de vida i gestió de fons de pensions	Portugal	-	100,00	76.000	55.732	4.373	-
BPI, Incorporated (3)	Banca	EUA	-	100,00	5	852	(5)	-
BuildingCenter, SAU	Tenidora d'actius immobiliaris	Madrid-Espanya	100,00	100,00	2.000.060	124.092	(166.443)	2.495.696
Caixa Capital Biomed, SCR SA	Societat de capital risc	Barcelona-Espanya	90,91	90,91	1.200	2.766	13	3.400
Caixa Capital Fondos Sociedad De Capital Riesgo, SA	Societat de capital risc	Madrid-Espanya	100,00	100,00	1.200	14.325	213	15.934
Caixa Capital Micro SCR, SA	Societat de capital risc	Madrid-Espanya	100,00	100,00	1.200	579	165	1.654
Caixa Capital Tic, SCR SA	Societat de capital risc	Barcelona-Espanya	80,65	80,65	1.209	6.428	274	6.640
Caixa Corp, SA	Tenidora d'accions	Barcelona-Espanya	100,00	100,00	361	330	21	585
Caixa Emprendedor XXI, SAU	Foment d'activitats financeres i emprenedors	Barcelona-Espanya	100,00	100,00	1.007	16.525	1.034	17.954
CaixaBank Asset Management Luxembourg, SA	Gestora d'institucions d'inversió col·lectiva	Luxemburg	-	100,00	150	3.315	424	-
CaixaBank Asset Management, SGIIC, SAU (4)	Gestora d'institucions d'inversió col·lectiva	Madrid-Espanya	100,00	100,00	86.310	(42.317)	90.410	111.351
CaixaBank Brasil Escritório de Representação Ltda. (1)	Oficina de representació	Brasil	100,00	100,00	1.200	1.749	590	345
CaixaBank Business Intelligence, SAU	Desenvolupament de projectes digitals	Barcelona-Espanya	100,00	100,00	100	1.199	264	1.200
CaixaBank Digital Business, SA	Gestió de canals electrònics	Barcelona-Espanya	100,00	100,00	13.670	9.844	448	21.144
CaixaBank Electronic Money, EDE, SL	Entitat de pagament	Madrid-Espanya	-	90,00	350	4.742	1.797	-
CaixaBank Equipment Finance, SAU	Arrendament de vehicles i béns d'equipament	Madrid-Espanya	-	100,00	10.518	33.949	7.829	-
CaixaBank Facilities Management, SA	Gestió d'obres, manteniment, logística i compres	Barcelona-Espanya	100,00	100,00	1.803	1.871	1.272	2.053
CaixaBank Notas Minoristas, SAU	Financera	Madrid-Espanya	100,00	100,00	60	1.412	194	6.759
CaixaBank Operational Services, SA	Serveis especialitzats de <i>backoffice</i> d'administració	Barcelona-Espanya	100,00	100,00	1.803	19.546	1.840	9.579
CaixaBank Payments & Consumer, EFC, EP, SA	Finançament al consum	Madrid-Espanya	100,00	100,00	135.156	1.093.534	376.632	1.571.634
CaixaBank Titulización SGFT, SA	Gestora de fons de titulització	Madrid-Espanya	100,00	100,00	1.503	735	3.052	6.423
Cestainmob, SL	Explotació de béns mobles i immobles	Barcelona-Espanya	-	100,00	120	515	(5)	-
Coia Financiera Naval, SL	Prestació serveis financers i d'intermediació en el sector naval	Madrid-Espanya	76,00	76,00	3	6	24	2
Corporación Hipotecaria Mutua, EFC, SA	Crèdit hipotecari	Madrid-Espanya	100,00	100,00	3.005	78.337	639	76.987
El Abra Financiera Naval, SL	Prestació serveis financers i d'intermediació en el sector naval	Madrid-Espanya	76,00	76,00	3	6	28	2

PARTICIPACIONS DE CAIXABANK EN SOCIETATS DEPENDENTS DEL GRUP CAIXABANK

(Milers d'euros)

(2/2)

DENOMINACIÓ SOCIAL	ACTIVITAT	ADREÇA	% PARTICIPACIÓ		CAPITAL			COST DE LA PARTICIPACIÓ	
			DIRECTA	TOTAL	SOCIAL	RESERVES	RESULTATS	DIRECTA (NET)	
Estugest, SA	Activitats de gestoria i serveis	Barcelona-Espanya	100,00	100,00	661	1.758	5	2.381	
Grupo Aluminios de Precisión, SLU (*)	Fosa d'alumini en motllos de sorra	Burgos-Espanya	100,00	100,00	7.500	19.539	46	3.360	
Grupo Riberebro Integral, SL (*)	Fabricació i comercialització de productes agrícoles	La Rioja-Espanya	-	80,00	6.940	6.719	(263)	-	
HipoteCaixa 2, SL	Societat gestora de crèdits hipotecaris	Barcelona-Espanya	100,00	100,00	3	71.769	874	73.825	
Hiscan Patrimonio, SA	Holder de participacions	Barcelona-Espanya	100,00	100,00	46.867	194.124	672	243.115	
ImaginTech, SA	Negoci digital	Barcelona-Espanya	99,99	100,00	60	(5)	9	58	
Inter Caixa, SA	Serveis	Barcelona-Espanya	99,99	100,00	60	(17)	(3)	47	
Interim Luxproject, SA	Holder de participacions	Luxemburg	100,00	100,00	30	920	(694)	950	
Inversiones Corporativas Digitales, SL	Holder de participacions	Barcelona-Espanya	-	100,00	3	(3.065)	(0)	-	
Inversiones Inmobiliarias Teguisse Resort, SL	Hotels i allotjaments similars	Lanzarote-Espanya	60,00	60,00	7.898	8.826	2.511	8.618	
Inversiones Valencia Capital, SA	Holder de participacions	Barcelona-Espanya	100,00	100,00	10.557	2.273	137	9.456	
Líderes de Empresa Siglo XXI, SL	Seguretat privada de béns i persones	Barcelona-Espanya	100,00	100,00	378	648	164	753	
Negocio de Finanzas e Inversiones II, SL	Financera	Barcelona-Espanya	100,00	100,00	6	443	(1)	448	
Nuevo Micro Bank, SAU	Finançament de microcrèdits	Madrid-Espanya	100,00	100,00	90.186	233.665	34.704	90.186	
PromoCaixa, SA	Comercialització de productes	Barcelona-Espanya	-	100,00	60	1.894	17.962	-	
Puerto Triana, SAU	Promoció immobiliària especialitzada en centres comercials	Sevilla-Espanya	100,00	100,00	124.290	32.167	(29.271)	126.940	
Sercapgu, SL	Holder de participacions	Barcelona-Espanya	100,00	100,00	4.230	(309)	106	632	
Silc Inmobles, SA	Explotació, gestió i administració d'immobles	Madrid-Espanya	-	100,00	40.070	106.946	313	0	
Silk Aplicaciones, SLU	Prestació de serveis informàtics	Barcelona-Espanya	100,00	100,00	15.003	100.565	1.443	176.211	
Sociedad de Gestión Hotelera de Barcelona, SL	Operacions amb béns immobles	Barcelona-Espanya	-	100,00	8.144	10.092	806	-	
Telefónica Consumer Finance EFC, SA	Finançament al consum	Madrid-Espanya	-	50,00	5.000	29.608	3.069	-	
Unión de Crédito para la Financiación Mobiliaria e Inmobiliaria, EFC, SAU	Préstecs hipotecaris	Madrid-Espanya	100,00	100,00	53.383	1.847	562	43.101	
VidaCaixa Mediación, Sociedad de Agencia de Seguros Vinculada, SAU	Agència d'assegurances	Madrid-Espanya	-	100,00	60	4.922	298	-	
VidaCaixa, SA de Seguros y Reaseguros Sociedad Unipersonal (4)	Assegurances directes de vida, reassegurances i gestió de fons de pensions	Madrid-Espanya	100,00	100,00	1.347.462	(30.445)	717.410	2.251.712	

(*) Societats considerades com a actius no corrents en venda.

(1) Totes les dades llevat del cost estan expressades en moneda local: real brasiler (milers).

(2) Totes les dades llevat del cost estan expressades en moneda local: franc suís (milers).

(3) Totes les dades llevat del cost estan expressades en moneda local: dòlar EUA (milers).

(4) La xifra de reserves d'aquesta societat inclou dividend a compte.

Nota: La informació de les societats que no cotitzen en Borsa correspon a les últimes dades disponibles (reals o estimades) en el moment de redactar aquesta Memòria.

Annex 2 – Participacions de CaixaBank en acords i negocis conjunts del Grup CaixaBank

(Milers d'euros)

(1 / 1)

DENOMINACIÓ SOCIAL	ACTIVITAT	ADREÇA	% PARTICIPACIÓ		ACTIU	PASSIU	INGRESSOS ORDINARIS	CAPITAL SOCIAL	RESERVES	RESULTATS	RESULTAT INTEGRAL	COST DE LA PARTICIPACIÓ	DIVIDENDS MERITATS
			DIRECTA	TOTAL							TOTAL	DIRECTA (NET)	PER LA PARTICIPACIÓ TOTAL
Cartera Perseidas, SL (2)	Holding de participacions	Madrid-Espanya	40,54	40,54	169	8	-	359	(155)	(43)	(43)	0	-
Comercia Global Payments, Entidad de Pago, SL	Entitat de pagament	Madrid-Espanya	-	49,00	407.842	188.269	181.923	4.425	170.601	44.548	44.548	-	28.097
Cosec – Companhia de Seguros de Crédito, SA	Assegurances de crèdit	Portugal	-	50,00	124.245	75.047	20.738	7.500	34.707	6.991	6.991	-	2.752
Global Payments South America, Brasil – Serviços de Pagamentos, SA (1)	Sistemes de pagament	Brasil	33,33	33,33	706.504	684.585	65.024	181.564	(147.143)	(12.502)	(12.502)	1.582	-
Inversiones Alaris, SL en liquidació (L)	Tinença de Valors	Pamplona-Espanya	33,33	66,67	15.559	9.035	-	11.879	(4.597)	(757)	(757)	0	-
Payment Innovation HUB, SA	Mitjans de pagament	Barcelona-Espanya	-	50,00	826	235	1.700	60	64	467	467	-	-
Vivienda Protegida y Suelo de Andalucía, SA	Promoció immobiliària	Sevilla-Espanya	-	50,00	5.608	7.152	-	60	(1.459)	(145)	(145)	-	-

(L) Societats en liquidació.

(1) Totes les dades, llevat del cost i el dividend, estan expressades en moneda local: Real brasiler (milers).

(2) Acord conjunt no material pel Grup.

Nota: la informació de les societats correspon a les últimes dades disponibles (reals o estimades) en el moment de redactar aquesta Memòria.

Annex 3 – Participacions en societats associades de CaixaBank

(Milers d'euros)

(1/2)

DENOMINACIÓ SOCIAL	ACTIVITAT	ADREÇA	% PARTICIPACIÓ				INGRESSOS ORDINARIS	CAPITAL SOCIAL	RESERVES	RESULTATS	RESULTAT INTEGRAL TOTAL	COST DE LA PARTICIPACIÓ DIRECTA (NET)	DIVIDENDS MERITATS PER LA PARTICIPACIÓ TOTAL
			DIRECTA	TOTAL	ACTIU	PASSIU							
Abaco Iniciativas Inmobiliarias, SL. En liquidació (L)	Promoció immobiliària	Sevilla-Espanya	-	40,00	57.888	79.537	-	13.222	(34.832)	(40)	(40)	-	-
Ape Software Components, SL	Activitats de programació informàtica	Barcelona-Espanya	-	25,22	2.721	2.370	2.212	12	307	33	33	-	-
Banco Comercial de Investimento, SARL (2)	Banca	Moçambic	-	35,67	166.317.836	146.857.329	22.947.053	10.000.000	5.619.172	4.008.309	4.008.309	-	5.078
BIP & Drive, SA	Mitjans de telepeatge	Madrid-Espanya	-	25,00	22.317	12.733	262.263	4.613	3.553	1.418	1.418	-	-
Brilliance-Bea Auto Finance Co., LTD (3)	Finançament d'automòbils	Xina	-	22,50	7.747.975	6.102.732	489.777	1.600.000	7.420	37.823	37.823	-	-
Companhia de Seguros Allianz Portugal, SA	Assegurances	Portugal	-	35,00	1.391.100	1.187.164	511.412	39.545	123.787	40.604	40.604	-	-
Coral Homes, SLU	Serveis immobiliaris	Madrid-Espanya	-	20,00	4.980.454	129.318	621.168	270.774	4.573.890	6.472	6.472	-	-
Drembul, SL	Promoció immobiliària	Logronyo-Espanya	-	25,00	55.083	27.301	3.449	30	20.434	(514)	(514)	-	388
Ensanche Urbano, SA	Promoció immobiliària	Castelló de la Plana-Espanya	-	49,30	37.323	68.299	179	9.225	(39.624)	(576)	(576)	-	-
Erste Group Bank AG (C)	Banca	Àustria	9,92	9,92	252.101.002	231.971.249	6.337.689	859.600	13.375.328	1.222.962	1.142.223	1.363.405	59.688
Girona, SA	Holdings de participacions	Girona-Espanya	34,22	34,22	5.825	197	834	1.200	4.541	(114)	(114)	1.642	-
Global Payments – Caixa Acquisition Corporation, SARL	Sistemes de pagament	Luxemburg	49,00	49,00	30.204	32	-	13	30.204	(45)	(45)	14.831	-
Guadapelayo, SL. En liquidació (L)	Promoció immobiliària	Madrid-Espanya	-	40,00	312	4.948	-	1981	(6.561)	(55)	(55)	-	-
Inter-Risco – Sociedade de Capital de Risco, SA	Capital de risc	Portugal	-	49,00	1.162	307	1.099	400	534	(79)	(79)	-	-
Ircio Inversiones, SL. En liquidació (L)	Promoció immobiliària	Burgos-Espanya	35,00	35,00	2.128	7.359	-	675	(5.910)	3	3	0	-
IT Now, SA	Serveis relatius a projectes tecnològics-informàtics	Barcelona-Espanya	39,00	49,00	142.232	135.910	264.212	3.382	1.849	1.090	1.090	1.323	-
Justinmind, SL	Desenvolupament de sistemes informàtics	Barcelona-Espanya	-	16,98	1.638	396	805	5	379	(250)	(250)	-	-
Nlife Therapeutics, SL	Recerca i desenvolupament en biotecnologia	Granada-Espanya	-	37,18	13.245	10.096	1.928	6.930	(3.974)	(1.003)	(1.003)	-	-
Numat Medtech, SL	Altres tipus de recerca i desenvolupament en ciències naturals i tècniques	Palma-Espanya	-	17,86	676	132	-	7	711	(352)	(352)	-	-
Parque Científico y Tecnológico de Córdoba, SL	Explotació i gestió parc científic	Còrdova-Espanya	15,58	35,69	29.821	19.321	631	23.422	(17.146)	(474)	(474)	-	-
Peñíscola Green, SL	Promoció immobiliària	Castelló de la Plana-Espanya	-	33,33	11.749	4.852	-	12.000	(5.069)	(33)	(33)	-	-

PARTICIPACIÓ DE CAIXABANK EN SOCIETATS ASSOCIADES DEL GRUP CAIXABANK

(Milers d'euros)

(2/2)

DENOMINACIÓ SOCIAL	ACTIVITAT	ADREÇA	% PARTICIPACIÓ				INGRESSOS ORDINARIS	CAPITAL SOCIAL	RESERVES	RESULTATS	RESULTAT INTEGRAL TOTAL	COST DE LA PARTICIPACIÓ DIRECTA (NET)	DIVIDENDS MERITATS PER LA PARTICIPACIÓ TOTAL
			DIRECTA	TOTAL	ACTIU	PASSIU							
Portic Barcelona, SA	Altres Serveis relacionats amb les tecnologies de la informació i la telecomunicació	Barcelona-Espanya	-	25,81	2.306	296	2.197	291	1.616	102	102	-	-
Redsys Servicios de Procesamiento, SL	Mitjans de pagament	Madrid-Espanya	-	20,00	127.553	56.297	192.620	5.815	53.951	11.490	11.491	-	-
SegurCaixa Adeslas, SA de Seguros y Reaseguros	Assegurances no de vida	Madrid-Espanya	-	49,92	4.848.497	3.673.910	3.216.897	469.670	301.246	351.542	389.904	-	142.903
Servired, Sociedad Española de Medios de Pago, SA	Mitjans de pagament	Madrid-Espanya	-	22,01	30.979	3.291	5.366	16.372	7.838	1	1	-	569
Sistema de Tarjetas y Medios de Pago, SA	Mitjans de pagament	Madrid-Espanya	-	18,11	351.705	347.462	8.738	240	3.864	140	140	-	-
Sociedad de Procedimientos de Pago, SL	Entitat de pagament	Madrid-Espanya	-	22,92	3.776	1.740	3.892	2.346	(290)	(15)	(15)	-	-
Societat Catalana per a la Mobilitat, SA	Desenvolupament i implantació del projecte T-mobilitat	Barcelona-Espanya	23,50	23,50	75.859	67.006	5.414	9.874	(527)	(494)	(494)	1.846	-
Telefonica Factoring do Brasil, Ltda. (1)	Factoring	Brasil	20,00	20,00	252.046	214.792	53.687	5.000	1.000	31.254	31.254	2.029	1.893
Telefonica Factoring España, SA	Factoring	Madrid-Espanya	20,00	20,00	81.282	66.799	4.652	5.109	1.740	7.634	7.634	2.525	1.398
Unicre - Instituição Financeira de Crédito, SA	Emissió de targetes	Portugal	-	21,01	375.284	278.813	173.790	10.000	70.252	16.218	16.218	-	5.000
Zone2Boost, SL	Holding per a adquisició de negocis	Barcelona-Espanya	-	40,00	2002	67	-	3	1999	(67)	(67)	-	-

(L) Societats en liquidació

(C) Societats que cotitzen en Borsa: últimes dades públiques disponibles en el moment de redactar aquesta Memòria.

(1) Totes les dades, llevat del cost i el dividend, estan expressades en moneda local: real brasiler

(2) Totes les dades, llevat del cost i el dividend, estan expressades en moneda local: *metical* de Moçambic (milers)

(3) Totes les dades llevat del cost estan expressades en moneda local: *renminbi* (milers)

Nota: La informació de les societats que no cotitzen en Borsa correspon a les últimes dades disponibles (reals o estimades) en el moment de redactar aquesta Memòria.

Annex 4 – Altres desglossaments fiscals

Rendes acollides a la deducció que preveu l'article 42 del Text Refós de la Llei de l'Impost sobre Societats, aprovat pel Reial Decret Legislatiu 4/2004, de 5 de març (Disposició transitòria vint-i-quatrena de la Llei 27/2014, de l'Impost sobre Societats):

DEDUCCIONS DE L'IMPOST SOBRE SOCIETATS PER REINVERSIÓ DE BENEFICIS

(Milers d'euros)

EXERCICI	CAIXABANK				GRUP CAIXABANK			
	RENDA ACOLLIDA BASE	DEDUCCIÓ ACREDITADA (1)	ANY REINVERSIÓ		RENDA ACOLLIDA BASE	DEDUCCIÓ ACREDITADA (1)	ANY REINVERSIÓ	
2013	54	54	6	2013	68	68	8	2013
2014	282	282	34	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 2019

(Article 155 de la Llei de Societats de Capital i article 125 del Text Refós de la Llei del Mercat de Valors).

El dia 1 de març de 2019 es va registrar a la CNMV una comunicació de CaixaBank en què s'informava del traspàs del límit del 3% com a conseqüència del procés de venda de la participació accionarial en Repsol, anunciada prèviament el 21 de setembre de 2018.

En data 30 d'abril de 2019 es va registrar a la CNMV una comunicació de l'Acció Concertada en la societat General de Alquiler de Maquinaria, en què s'informava que en el marc del procés de dissolució d'aquesta Acció Concertada s'ha procedit a la venda de la totalitat de la participació de CaixaBank en aquesta societat.

En data 19 de juny de 2019, Banco de Santander, membre de l'Acció Concertada a General de Maquinaria, va comunicar la dissolució d'aquesta Acció Concertada.

El dia 18 de juliol de 2019, CaixaBank va fer un comunicat de vincles estrets per la contractació, el dia 15 de juliol de 2019, d'un *equity swap* sobre 51.921.316 accions de Telefónica. Mitjançant aquest instrument financer, CaixaBank efectua una cobertura de les accions subjacents al preu unitari pactat. En data 15 de juliol de 2019 s'han concretat els paràmetres definitius de l'instrument, per bé que les instruccions per a la constitució de l'operació s'havien ordenat amb anterioritat.

Annex 6 – 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

CaixaBank, amb NIF A08663619 i domicili social i fiscal a València, carrer Pintor Sorolla, 2-4, és l'entitat sorgida del procés de transformació de Critería CaixaCorp, SA que va culminar amb la inscripció de CaixaBank en el Registre d'Entitats de Crèdit del Banc d'Espanya el dia 30 de juny de 2011 i l'inici de la seva cotització en borsa, ja com a entitat de crèdit, des de l'endemà, 1 de juliol de 2011.

CaixaBank és una societat anònima les accions de la qual estan admeses a cotització a les borses de Barcelona, Madrid, València i Bilbao i al mercat continu, i que forma part de l'IBEX 35 i està subjecta a la supervisió de la Comissió Nacional del Mercat de Valors.

A més, CaixaBank forma part d'altres índexs borsaris internacionals com l'Euro Stoxx Bank Price EUR, l'MSCI Europe, l'MSCI Pan-Euro, l'FTSE4Good, que permet qualificar la inversió de les companyies de sostenible segons les pràctiques de responsabilitat social, l'FTSE Eurofirst 300, que conté les 300 primeres empreses europees per capitalització, i el Dow Jones Sustainability Index, que recull el compromís de la companyia per la sostenibilitat i la reputació corporativa tant en la seva activitat com en les inversions fetes. També forma part de l'Advanced Sustainable Performance Indexes (ASPI), que integra les 120 empreses del DD Euro Stoxx amb més bon acompliment en matèria de desenvolupament sostenible.

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 2019, 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, SA 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.

Banco BPI disposa de 477 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		
	2019	2018	2017	2019	2018	2017	2019	2018	2017	2019	2018	2017
Espanya	11.170	10.981	10.941	106	347	239		(24)	8	11.276	11.304	11.188
Portugal	106	60				2	749	836	726	855	896	728
Polònia	21	15	15							21	15	15
El Marroc	7	5	4							7	5	4
Regne Unit	24	9	4							24	9	4
Alemanya	8									8		
França	9									9		
Angola				31						31		
Resultats posada en equivalència**				233	411	131				233	411	131
Resta		1					8	8	42	8	9	42
TOTAL INGRESSOS ORDINARIS	11.345	11.071	10.964	370	758	372	757	820	776	12.472	12.649	12.112

(*) Corresponen als següents epígrafs del Compte de Pèrdues i Guanyos Públic del Grup CaixaBank, determinats partint de la Circular 5/2014 del Banc d'Espanya:

- Ingressos per interessos
- Ingressos per dividendes
- Resultats d'entitats valorades pel mètode de la participació
- Ingressos per comissions
- Guanyos o (-) pèrdues en donar de baixa en comptes actius i passius financers no valorats a valor raonable amb canvis en resultats, nets
- Guanyos o (-) pèrdues per actius i passius financers mantinguts per negociar, nets
- Guanyos o (-) pèrdues per actius no destinats a negociació valorats obligatòriament a valor raonable amb canvis en resultats, nets
- Guanyos o (-) pèrdues per actius i passius financers designats a valor raonable amb canvis en resultats, nets
- Guanyos/pèrdues de la comptabilitat de cobertures, nets
- 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), Banco de Fomento Angola (en els exercicis 2017 i 2018) i Banco BPI (Portugal), aquest últim fins a la data de la seva presa de control el febrer de 2017.

C Plantilla a temps complet per països

La plantilla a temps complet a 31 de desembre de 2019, distribuïda per països, és la següent:

PLANTILLA A TEMPS COMPLET PER PAÏSOS

	31-12-2019	31-12-2018	31-12-2017
Espanya	30.615	32.364	31.943
Portugal	4.956	4.934	4.871
Polònia	18	18	17
El Marroc	24	22	22
Regne Unit	16	14	12
Alemanya	12	10	8
França	11	7	13
Suïssa	21	22	28
Resta de països – Oficines representació	63	49	58
TOTAL PLANTILLA A TEMPS COMPLET	35.736	37.440	36.972

D Resultat brut abans d'impostos

El Resultat brut abans d'impostos en base consolidada de l'exercici 2019 puja a 2.077 milions d'euros (2.807 i 2.098 milions d'euros en els exercicis 2018 i 2017, 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 2019 puja a 369 milions d'euros (712 i 378 milions d'euros en els exercicis 2018 i 2017, respectivament), tal com es presenta en el compte de pèrdues i guanys consolidat dels comptes anuals.

Els pagaments per impostos sobre resultats fets durant l'exercici 2019 han pujat a 88,5 milions d'euros, dels quals 83,2 milions d'euros s'han pagat a Espanya, 2 milions d'euros a Portugal, 1,2 milions d'euros a Polònia, 1,1 milions d'euros a Suïssa, 0,8 milions d'euros al Marroc i 0,2 milions 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 2019, el Grup ha rebut les següents subvencions o ajudes públiques:

- 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 dos milions 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 4,4 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 2019. El rendiment sobre actius de l'exercici 2019, 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 0,4% (0,5% en els exercicis 2018 i 2017).

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 2018 amb els impactes indicats a continuació:

ACTIU – CONCILIACIÓ D'IMPACTES DE 1a APLICACIÓ DE LA NIIF 9

(Millions d'euros)

	BALANÇ A 31-12-2017	MODIFICACIÓ DENOMINACIÓ D'EPÍGRAFS	ALTRES RECLASSI- FICACIONS	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
Instrumentos 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)				
Instrumentos 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
Instrumentos 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 RECLASSIFI- CACIONS	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 RECLASSIFICA CIONS	DEFERRAL EN APLICACIÓ NIIF 9 PER CANVI DE VALORACIÓ D'ASSEGURANCES A ACTIVITATS (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
Guany 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 primera 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)

	PRÉSTECES 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)

	PRÉSTECES 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.



Informe de
Gestió Consolidat

2019

 **CaixaBank**

Avís legal

La finalitat d'aquest document és exclusivament informativa i no pretén prestar un servei d'assessorament financer ni ser una oferta de venda, intercanvi o adquisició ni una invitació per adquirir qualsevol classe de valors, productes o serveis financers 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 idoneïtat del valor per al seu propòsit i basant-se únicament en la informació pública que contingui la documentació pública elaborada i registrada per l'emissor en el context d'aquesta informació concreta, rebent assessorament si ho considera necessari o adequat segons les circumstàncies, i no basant-se en la informació inclosa en aquest document.

Aquest document pot contenir manifestacions sobre previsions i estimacions sobre negocis i rendibilitats futures, concretament quant a la informació financera relativa a societats participades, que ha estat elaborada fonamentalment partint d'estimacions efectuades per la companyia. Aquestes previsions i estimacions representen els judicis actuals de la companyia sobre expectatives futures de negocis, però determinats riscos, incerteses i altres factors rellevants podrien fer que els resultats fossin materialment diferents de l'esperat. Aquests factors, entre d'altres, fan referència a la situació del mercat, factors macroeconòmics, directrius reguladores i governamentals; moviments en els mercats borsaris nacionals i internacionals, tipus de canvi i tipus d'interès; canvis en la posició financera 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.

Els estats financers passats i les taxes de creixement anteriors no s'han d'entendre com una garantia de l'evolució, els resultats futurs o el comportament i el preu de l'acció (inclòs el benefici per acció). Cap contingut d'aquest document no ha de ser pres com una previsió de resultats o beneficis futurs. A més, 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 reclassificacions que pretenen homogeneïtzar els principis i els criteris seguits per les societats integrades amb els de CaixaBank. Per això, i en concret en relació amb BPI, les dades que conté aquest document poden no coincidir en alguns aspectes amb la informació publicada per aquesta entitat.

El compte de pèrdues i guanys, el balanç consolidat i els diferents desglossaments d'aquests que es mostren en aquest informe es presenten amb criteris de gestió, però s'han elaborat d'acord amb les Normes internacionals d'informació financera (d'ara endavant, NIIF) adoptades per la Unió Europea a través de reglaments comunitaris, d'acord amb el Reglament 1606/2002 del Parlament Europeu i del Consell, de 19 de juliol del 2002, i modificacions posteriors. En la seva

preparació s'han pres en consideració la Circular 4/2017 del Banc d'Espanya, de 6 de desembre, que constitueix l'adaptació de les NIIF adoptades per la Unió Europea al sector de les entitats de crèdit espanyoles, i les seves modificacions successives.

Es fa notar expressament que aquest document conté dades subministrades per tercers considerades fonts d'informació fiables generalment, tot i que no se n'ha comprovat l'exactitud. Cap dels seus administradors, directors o empleats no estan obligats, ni implícitament ni expressament, a garantir que aquests continguts siguin exactes, precisos, íntegres o complets, a mantenir-los actualitzats o a corregir-los en cas de detectar-hi qualsevol mancança, error o omisió.

D'acord amb les mesures alternatives del rendiment (MAR, també conegudes per les seves sigles en anglès: APM, alternative performance measures) definides a les Directrius sobre mesures alternatives del rendiment publicades per la 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 comprensió de l'evolució financera de la companyia. Aquestes mesures s'han de considerar com a informació addicional i en cap cas no substitueixen la informació financera elaborada d'acord amb les Normes internacionals d'informació financera ("NIIF"), també conegudes per les seves sigles en anglès com a IFRS (International Financial Reporting Standards). Així mateix, la manera 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. S'ha de consultar l'informe per al detall de les MAR utilitzades i la conciliació de determinats indicadors de gestió amb els indicadors presentats als estats financers consolidats elaborats de conformitat amb les NIIF.

Sens perjudici del règim legal o de la resta de limitacions imposades per Grup CaixaBank que resultin aplicables, es prohibeix expressament qualsevol modalitat d'explotació d'aquest document i de les creacions i els signes distintius que incorpora, inclosa qualsevol classe de reproducció, distribució, cessió a tercers, comunicació pública i transformació, mitjançant qualsevol mena de suport i mitjà, amb finalitats comercials, sense l'autorització prèvia i expressa dels seus titulars respectius. L'incompliment d'aquesta prohibició podrà constituir una infracció que la legislació vigent pot sancionar.

Les xifres es presenten en milions d'euros, llevat que s'indiqui explícitament la utilització d'una altra unitat monetària, i poden tenir dos formats: milions d'euros o MM€, indistintament.

Índex

01

PÀG 4

L'ADN de CaixaBank

- 5 CaixaBank el 2019 - Indicadors fonamentals de caràcter financer i no financer
- 7 Fets rellevants i significatius de l'exercici
- 8 Carta del President
- 9 Carta del Conseller Delegat
- 10 Materialitat
- 15 La nostra identitat
- 17 Comportament responsable i ètic
- 21 Contribució a la societat
- 23 Estructura accionarial
- 25 Estructura del Grup
- 26 Govern Corporatiu
- 27 Recomanacions de bon govern
- 29 Estructura de Govern Corporatiu
- 42 Alta Direcció
- 49 Remuneracions
- 51 Context i perspectives 2020
- 51 Context econòmic
- 55 Context regulatori
- 56 Context social, tecnològic i competitiu
- 58 Model de negoci
- 70 Gestió del risc

02

PÀG 76

Línies estratègiques

- 77 Oferir la millor experiència al client
- 80 Solucions a clients
- 84 Experiència de client i qualitat
- 86 Accelerar la transformació digital per ser més eficients i flexibles
- 87 Ciberseguretat
- 89 Eficiència i digitalització
- 92 Potenciar una cultura centrada en les persones, àgil i col·laborativa
- 95 Cultura corporativa
- 100 Diversitat i igualtat d'oportunitats
- 106 Desenvolupament professional i compensació
- 109 Experiència de l'empleat
- 113 Aconseguir una rendibilitat atractiva mantenint la solidesa financer
- 113 Evolució, resultats i activitat
- 127 Liquiditat i estructura de finançament
- 128 Gestió del capital
- 132 Ratings
- 132 Política de dividendes

- 133 Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat
- 138 Pràctiques responsables
- 147 Transparència
- 158 Inclusió financer
- 164 Estratègia mediambiental
- 176 Acció social i voluntariat

03

PÀG 178

Estat d'informació no financer

- 179 Taula de continguts Llei 11/2018, de 28 de desembre
- 186 Índex de continguts GRI
- 202 Principis de banca responsable - UNEP FI
- 206 Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)

04

PÀG 207

Glossari

05

PÀG 217

Informe de verificació independent

06

PÀG 218

Informe anual de govern corporatiu corresponent al 2019

L'ADN de CaixaBank

Línies estratègiques

Estat d'informació no financera

Glossari

Informe de verificació independent

Informe de govern corporatiu corresponent al 2019



01 L'ADN de CaixaBank

- 5 **CaixaBank el 2019** - Indicadors fonamentals de caràcter financer i no financer
- 7 **Fets rellevants i significatius** de l'exercici
- 8 Carta del **President**
- 9 Carta del **Conseller Delegat**
- 10 **Materialitat**
- 15 **La nostra identitat**
- 17 Comportament responsable i ètic
- 21 Contribució a la societat
- 23 Estructura accionarial
- 25 Estructura del Grup
- 26 **Govern Corporatiu**
- 27 Recomanacions de bon govern
- 29 Estructura de Govern Corporatiu
- 42 Alta Direcció
- 49 Remuneracions
- 51 **Context i perspectives 2020**
- 51 Context econòmic
- 55 Context regulatori
- 56 Context social, tecnològic i competitiu
- 58 **Model de negoci**
- 70 **Gestió del risc**



L'ADN de CaixaBank

Indicadors fonamentals de caràcter financer i no financer



Línies estratègiques



Estat d'informació no financer



Glossari



Informe de verificació independent

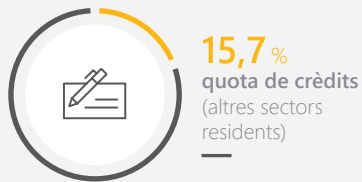
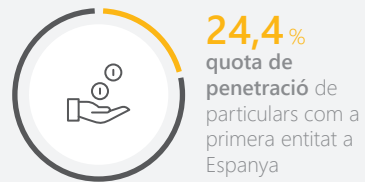


Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

>> LÍDER EN BANCA MINORISTA

15,6 MM de clients 391.414 MM€ d'actius totals

Quotes a Espanya

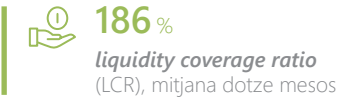


>> FORTALESA FINANCERA

Solidesa en capital



Liquiditat folgada



Qualitat creditícia reforçada



>> CAPACITAT DE GENERACIÓ D'INGRESSOS



L'ADN de CaixaBank

Indicadors fonamentals de caràcter financer i no financer

Linies estratègiques

Estat d'informació no financer

Glossari

Informe de verificació independent

Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

» APOSTA CONTÍNUA PER LA INNOVACIÓ

> 61,7 %
dels clients de CaixaBank són digitals

Millor transformació bancària a Europa occidental per Euromoney

» POLÍTIKA DE DIVIDENDS ATRACTIVA

Remuneració a l'accionista corresponent al 2019¹
0,15 €/acció

Rendibilitat per dividend¹
5,4 %

» REFERENT EN BANCA SOCIALMENT RESPONSABLE

1.000 MM€
emissió del **primer bo social** lligat als ODS

725 MM€
microcrèdits i altres fiances amb impacte social concedits el 2019

+40 %
dels empleats participen en les setmanes socials

PRI Principles for Responsible Investment
Qualificació màxima per part de Nacions Unides en inversió sostenible (A+)

MEMBER OF Dow Jones Sustainability Indices
In collaboration with **ESAM**
Inclusió en el Dow Jones Sustainability Index (14a posició)

» EXCEL·LÈNCIA

BEST BANK AWARD 2017
GLOBAL FINANCE
EUROMONEY Awards for Excellence 2019
Millor banc a Espanya

» COMPROMÍS PER LA DIVERSITAT

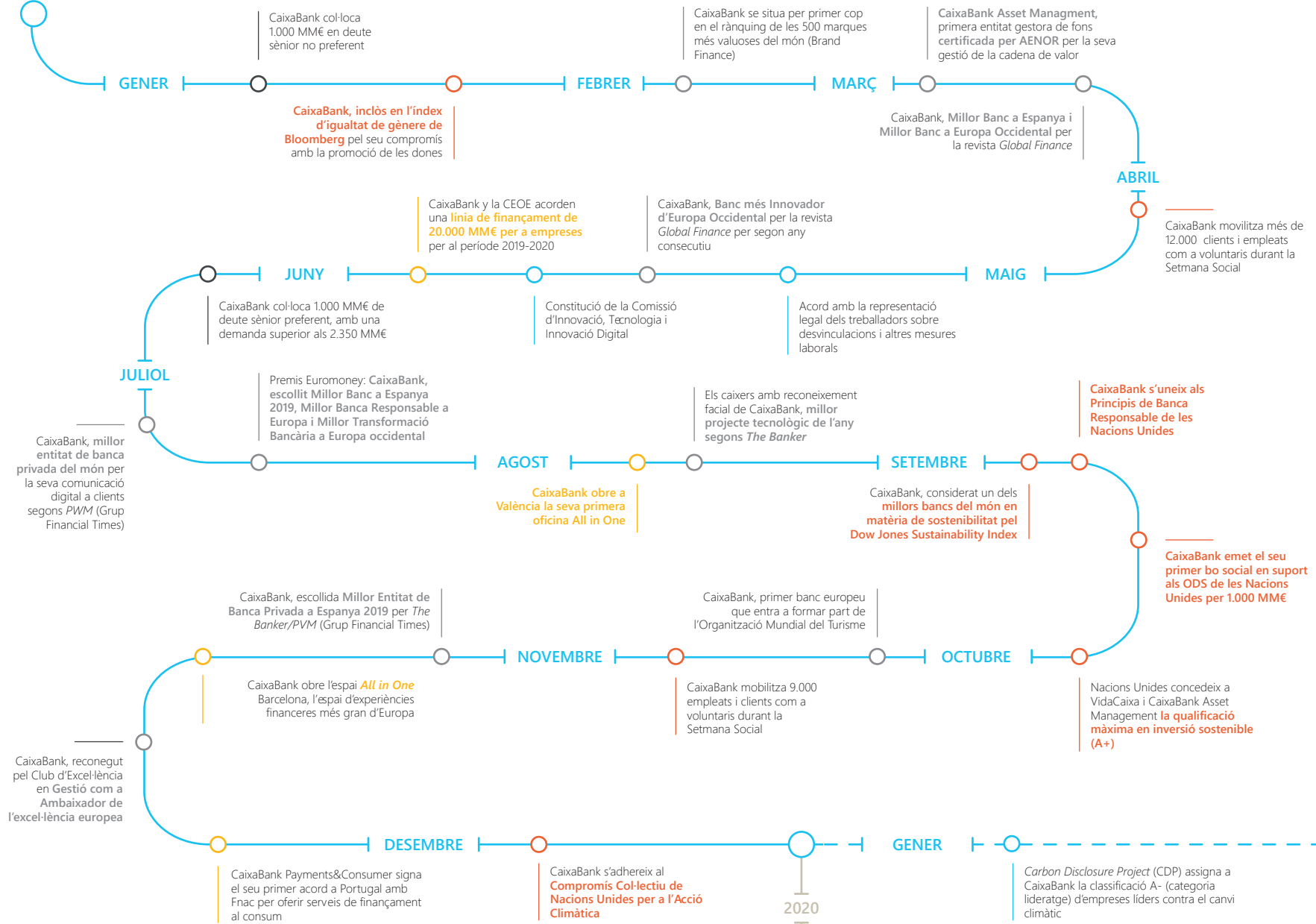
Bloomberg Gender Equality Index
41,3 %
de dones en posicions directives²



¹ Remuneració pendent d'aprovació per part de la Junta General d'Accionistes. Rendibilitat per dividend en percentatge del preu de l'acció a 31/12/2019.

² A partir de subdirecció d'oficina A i B.

2019



Entre l'1 de gener del 2020 i la data de formulació d'aquest informe, no s'ha produït cap fet significatiu en el desenvolupament del Grup que no es mencionin en aquest document

L'ADN de CaixaBank

Fets rellevants i significatius de l'exercici

Línies estratègiques

Estat d'informació no financera

Glossari

Informe de verificació independent

Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Carta del President


Jordi Gual Solé

President

Gràcies pel vostre suport, un any més, en el nostre objectiu de desenvolupar una banca diferent i orientada a les persones.



Deixem enrere el primer any del nostre pla estratègic per al període 2019-2021. L'exercici ha estat més complex del que estava previst inicialment per al sector bancari. Els tipus d'interès s'han mantingut en nivells més reduïts del que s'esperava i la incertesa política i econòmica, afectada per factors com el Brexit o la guerra comercial entre els Estats Units i la Xina, ha pesat sobre les perspectives de creixement mundials.

A CaixaBank hem sabut adaptar-nos al nou entorn i ens hem mantingut com un grup financer líder i innovador. Això ha estat possible gràcies a la nostra manera diferent de fer banca, basada en una aposta decidida per l'excel·lència en l'atenció al client i en la innovació constant, així com en uns valors i una cultura diferencials que impliquen un ferm compromís social amb els territoris on estem presents.

Un any més, la confiança dels nostres clients ha reforçat el nostre lideratge comercial i ha corroborat que anem en la direcció adequada. Així ho demostren el creixe-

ment sostingut de les quotes de mercat i el fet que CaixaBank sigui l'entitat principal d'un de cada quatre clients bancaris a Espanya. Alhora, s'ha dut a terme una transformació important de la xarxa per avançar-nos al que preveu el pla estratègic. Aquesta transformació ha anat acompanyada d'un acord de reestructuració voluntari, que es va tancar satisfactòriament per a totes les parts, en consonància amb els valors de CaixaBank.

En conjunt, el dinamisme comercial s'ha traduït en uns bons resultats i en una rendibilitat sòlida, la qual, excloent-ne el cost de la reestructuració, es va situar en el 10,8% sobre el capital tangible. Aquests resultats han anat acompanyats d'una millora notable del balanç i del manteniment d'una sòlida posició de solvència, amb una ràtio de capital de màxima qualitat del 12,0%.

Els bons resultats són necessaris per continuar complint la nostra missió: contribuir al benestar financer dels nostres clients i al progrés de tota la societat. I és que les empreses no han de desentendre's dels grans reptes a

què ens enfrontem col·lectivament. Els desenvolupaments digitals ens plantegen qüestions ben rellevants, com l'ètica en l'ús de la intel·ligència artificial o la gestió de la privacitat de la informació dels clients, en un entorn d'ús creixent de les dades en les transaccions comercials. Alhora, necessitem empreses que puguin donar resposta als desafiaments del canvi climàtic i que segueixin un model de desenvolupament socialment responsable que afavoreixi un creixement econòmic just i inclusiu.

A CaixaBank tenim un model d'empresa diferencial, que comporta un compromís ferm amb el benestar d'accionistes, clients, empleats i proveïdors i del conjunt de la societat. El nostre accionista de referència, la Fundació Bancària "la Caixa", inspira el posicionament estratègic del banc, així com els nostres valors i la nostra cultura corporativa, i ofereix una visió inclusiva i una orientació a llarg termini que beneficia tots els grups d'interès.

Així, doncs, durant el 2019 ens hem adherit al compromís col·lectiu per a l'Acció Climàtica de les Nacions Unides, que pretén facilitar la transició econòmica cap a un model sostenible. A més, estem inclosos en els índexs de sostenibilitat principals i també hem emès el nostre primer bo social, lligat a la contribució als Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) de les Nacions Unides. El nostre compromís social també defineix la nostra vinculació amb el territori: tenim oficines en més de dos mil municipis, cobrim més del 90% de la població espanyola i som l'única entitat amb oficina en 229 d'aquestes poblacions.

No vull acabar sense agrair als nostres accionistes, als nostres clients i a tots els empleats, i també a aquells que aquest any han acabat la seva etapa laboral amb nosaltres, la seva confiança i el seu compromís amb CaixaBank. Gràcies pel vostre suport, un any més, en el nostre objectiu de desenvolupar una banca diferent i orientada a les persones.

Carta del Conseller Delegat



Gonzalo Gortázar Rotaeché

Conseller Delegat

*CaixaBank, **consolida durant el 2019 el seu lideratge en el mercat i se situa en una posició competitiva** òptima en un entorn amb una elevada exigència operativa*

Durant el primer any del pla estratègic per al període 2019-2021, hem aconseguit uns resultats comercials i financers excel·lents i també hem fet avenços molt significatius en el procés de transformació digital i de negoci. CaixaBank, doncs, consolida durant el 2019 el seu lideratge en el mercat i se situa en una posició competitiva òptima en un entorn amb una elevada exigència operativa, en el qual adquireixen cada cop més rellevància reptes ja existents, com ara la sostenibilitat.

L'activitat comercial ha evolucionat positivament en tots els segments: el nombre de clients vinculats ha augmentat fins a superar els 8 milions, el volum de negoci gestionat ha crescut un 4,7% i les quotes de mercat han continuat creixent en els productes i serveis més significatius. En estalvi a llarg termini, la quota combinada s'ha elevat fins al 22,5%, en nòmines ja supera el 27% i en finançament a empreses creix fins al 15,1%.

En un any d'enduriment dels tipus d'interès fins a cotes mai registrades, la intensa tasca de gestió comercial ha permès un augment dels ingressos core de l'1,2%. El resultat atribuït de l'exercici ha estat de 1.705 MM€, que és un 14,1% menys que el 2018, però que representaria un increment del 20,4% si s'ajustés pel cost extraordinari de l'acord laboral assolit durant el segon trimestre de l'any, que va suposar la sortida voluntària l'any 2019 de 1.944 empleats.

El balanç, que sempre ha mostrat una gran fortalesa, s'ha continuat reforçant en les seves línies més rellevants: la ràtio d'actius dubtosos s'ha reduït en 1,1 punts percentuals, fins al 3,6%; la ràtio de capital CET1 s'ha incrementat fins a assolir el 12%, i la liquiditat s'ha mantingut en nivells molt folgats, de més de 89.000. El 2019 s'han fet emissions per valor de més de 5.000 milions.

Pel que fa a la transformació de l'entitat, els avenços han estat molt destacats: s'han consolidat oficines urbanes; s'ha accelerat el pla d'implantació del nou model Store, que s'executarà en divuit mesos en lloc dels tres anys previstos inicialment; la xarxa rural manté la seva presència territorial, però ja està dotada d'una estructura més eficient, que permet la seva suficiència i la seva sostenibilitat, i, finalment, la implantació del servei d'atenció remota inTouch també s'accelera al llarg de l'any i el nombre de clients gestionats augmenta el 75%. El desenvolupament de les capacitats digitals i el llançament de nous productes i serveis han estat realment intenses, cosa que es reflecteix en un augment important de la penetració en clients digitals durant l'any, fins al 61,7%, assolint més de 6,5 milions de clients. A CaixaBank continuem fermament compromesos amb oferir la millor experiència als nostres clients i alineem sempre els projectes amb aquest objectiu.

Pel que fa a la sostenibilitat, durant el 2019 hem formalitzat polítiques mediambientals ambicioses i les estem impulsant. També aquest any passat, la nostra gestora d'actius, CaixaBank Asset Management, ha aconseguit la qualificació màxima (A+) en els Principis d'inversió responsable (PRI) de Nacions Unides en l'apartat d'estratègia i governança. Aquesta alta qualificació s'uneix a la que ja tenia la nostra asseguradora, VidaCaixa, des del 2018 i és fruit de la seva llarga trajectòria en inversió sostenible. A CaixaBank mantenim el nostre compromís ferm amb el Pacte Mundial de les Nacions Unides i el 2019 ens hem adherit als Principis de banca responsable d'aquesta mateixa organització.

El nostre pla estratègic estableix el propòsit de ser un referent en banca responsable, cosa consubstancial a l'origen de "la Caixa" i CaixaBank. L'èmfasi recent que la comunitat empresarial i financera està posant en aquests aspectes ens referma en la nostra vocació de contribuir decisivament al progrés de la societat.

Materialitat

CaixaBank (d'ara endavant, CaixaBank, el Grup CaixaBank o l'Entitat) realitza 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. La seva finalitat és determinar quina informació s'ha de comunicar i el seu dimensionament correcte.

L'Estudi de Materialitat recull els temes materials identificats durant el 2019, que es classifiquen de la manera següent, d'acord amb la seva importància per a l'Entitat i per als seus grups d'interès:

- **Temes prioritaris:** estratègics per al desenvolupament del negoci de CaixaBank i que creen més valor per als grups d'interès.
- **Temes rellevants:** d'una importància especial tant per a la gestió del negoci de CaixaBank com per als seus grups d'interès.

El 2019 s'han integrat en la matriu de materialitat els resultats de l'Estudi de Materialitat de Banco BPI i s'ha reforçat la inclusió d'aspectes relacionats amb el negoci assegurador, per així oferir una visió consolidada dels assumptes materials per al Grup CaixaBank.

En aquest informe, l'Entitat reporta i ret comptes als seus grups d'interès sobre els temes materials identificats durant el 2019. Es consideren materials 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'ADN de CaixaBank

Materialitat



Linies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Metodologia

L'elaboració de l'Estudi de Materialitat 2019 del Grup CaixaBank, realitzat per un expert independent, és un procés exhaustiu i participatiu del qual formen part els principals

grups d'interès de l'Entitat, així com representants de CaixaBank i experts externs.

1 IDENTIFICACIÓ DE TEMES MATERIALS

Anàlisi documental exhaustiva de fonts internes i externes



Llista preliminar extensa amb 38 possibles temes materials

2 REVISIÓ I VALIDACIÓ DE LA LLISTA FINAL DE TEMES MATERIALS

Sessió de treball amb àrees internes de CaixaBank



Llista definitiva de 16 temes materials

3 PRIORITZACIÓ DELS TEMES MATERIALS

Consultes internes i externes *ad hoc* als grups d'interès



Priorització dels temes materials del 2019

4 MATRIU DE MATERIALITAT

Integració de l'estudi de materialitat de CaixaBank i de l'estudi de materialitat de BPI



Matriu de materialitat 2019 del Grup CaixaBank

La **primera identificació de temes materials** es va fer mitjançant 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.

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.

>> CONSULTES FETES PER A LA PRIORITZACIÓ DELS TEMES MATERIALS

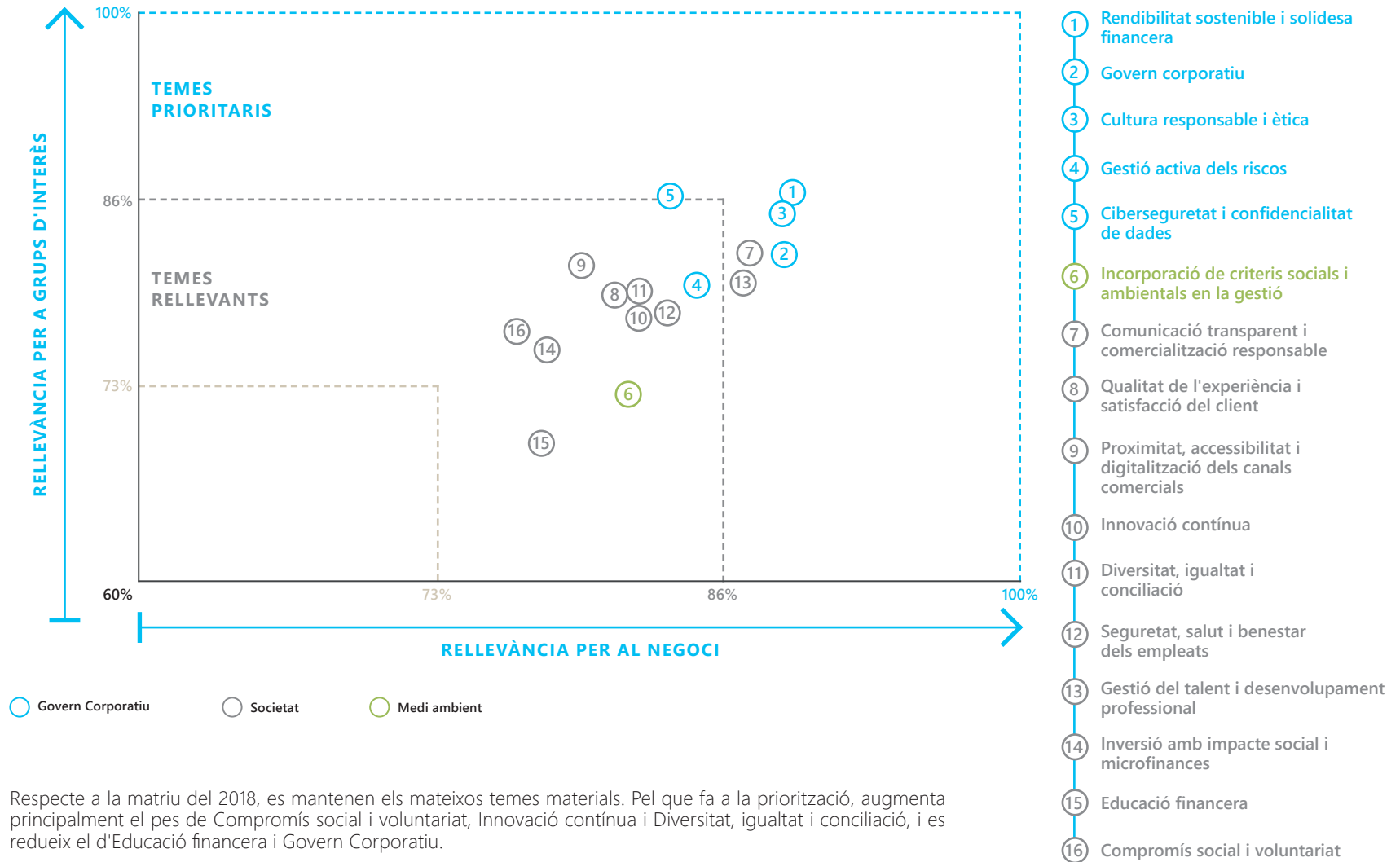


>> 10 ENTREVISTES EN PROFUNDITAT A EXPERTS EXTERNES EN ELS ÀMBITS SEGÜENTS:

- Financer
- Riscos i regulació
- Innovació
- Sostenibilitat
- Gestió d'intangibles
- Representants del tercer sector
- Mitjans de comunicació

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.

Matriu de materialitat de Grup CaixaBank 2019



Respecte a la matriu del 2018, es mantenen els mateixos temes materials. Pel que fa a la prioritització, augmenta principalment el pes de Compromís social i voluntariat, Innovació contínua i Diversitat, igualtat i conciliació, i es redueix el d'Educació financera i Govern Corporatiu.



L'ADN de CaixaBank

Materialitat



Linies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

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 materials amb el Pla estratègic 2019-2021 (d'ara endavant, PE 2019-2021).

Prioritats del Pla Estratègic 2019-2021	Temes materials
Oferir la millor experiència al client	<ul style="list-style-type: none"> ⑧ Qualitat de l'experiència i satisfacció del client ⑨ Proximitat, accessibilitat i digitalització dels canals comercials
Accelerar la transformació digital per ser més eficients i flexibles	<ul style="list-style-type: none"> ⑤ Ciberseguretat i confidencialitat de dades ⑩ Innovació contínua
Potenciar una cultura centrada en les persones, àgil i col·laborativa	<ul style="list-style-type: none"> ⑪ Diversitat, igualtat i conciliació ⑫ Seguretat, salut i benestar dels empleats ⑬ Gestió del talent i desenvolupament professional
Aconseguir una rendibilitat atractiva sense deixar de mantenir la solidesa financera	<ul style="list-style-type: none"> ① Rendibilitat sostenible i solidesa financera
Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat	<ul style="list-style-type: none"> ② Govern corporatiu ③ Cultura responsable i ètica ⑥ Incorporació de criteris socials i ambientals en la gestió ⑦ Comunicació transparent i comercialització responsable ⑭ Inversió amb impacte social i microfinances ⑮ Educació financera ⑯ Compromís social i voluntariat

④ Gestió activa dels riscos (transversal)



L'ADN de CaixaBank

Materialitat



Linies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Críteris 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 2019, 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:

- **Global Reporting Initiative (GRI)** en la seva 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 als grups d'interès, la materialitat, la concisió, la fiabilitat, l'exhaustivitat, la consistència i la comparabilitat.
- **Principis establerts en l'estàndard d'Accountability AA1000APS (2008):** inclusivitat, segons els indicadors GRI 102-42 i GRI 102-43; rellevància, segons l'estudi de materialitat descrit en aquest Informe; i capacitat de resposta als grups d'interès, incloent en aquest Informe els codis, les polítiques i els indicadors d'acompliment principals.
- **Principis del Pacte Mundial de Nacions Unides i Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS)** marcats per l'Agenda 2030.
- **Guia d'elaboració de l'informe de gestió d'entitats cotitzades de la CNMV.**

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'especificarà 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.



Vegeu l'apartat «Estat d'informació no financera»



L'ADN de CaixaBank

La nostra identitat



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

La nostra identitat

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 i assumeix la innovació com un repte estratègic i un tret diferencial de la seva cultura. El seu posicionament líder en banca minorista a Espanya i Portugal li permet tenir un paper clau en la contribució al creixement econòmic sostenible.

Caixabank, S.A. és l'entitat matriu d'un grup de serveis financers amb una acció que 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 permeten, per exemple, fer una planificació adequada per satisfer despeses recurrents, cobrir-se davant d'imprevistos, mantenir el poder adquisitiu durant la jubilació o fer realitat il·lusions i projectes.

Ho fem amb:

- Assessorament especialitzat.
- Eines de simulació i 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.
- Seguretat de la informació personal dels nostres clients.

A més de contribuir al benestar financer dels nostres clients, el nostre propòsit és **donar suport al progrés de tota la societat**. Som una entitat minorista arrelada allà on treballem i, per això, ens sentim participants del progrés de les comunitats on desenvolupem el nostre negoci.

Contribuïm al progrés de la societat:

- Canalitzant de 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 dividendes que CriteriaCaixa cobra per la seva participació a CaixaBank. Una part significativa d'aquest pressupost es canalitza a necessitats locals identificades des de la xarxa d'oficines de CaixaBank a Espanya i de BPI a Portugal.



L'ADN de CaixaBank

La nostra identitat



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Elles nostres **valors**



Qualitat



Compromís social



Confiança

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 força

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 confiança.
- Excel·lència en el servei.
- Proposta de valor per a cada segment.
- Aposta per la innovació.



Accionistes

- Generació de valor a llarg termini.
- Oferir una rendibilitat atractiva.
- Relació propera i transparent.



Societat

- Maximitzar l'aportació a l'economia del país.
- Establir relacions estables i de confiança amb l'entorn.
- Contribuir a la resolució dels reptes socials més urgents.
- Transició cap a una economia baixa en carboni.



Empleats

- Garantir el seu benestar.
- Contribuir al seu desenvolupament professional.
- Fomentar la diversitat, la igualtat d'oportunitats i la conciliació.
- Preponderància de criteris meritocràtics.



Model de banca **Universal**

Socialment responsable, que cobreix totes les necessitats financeres i asseguradores


L'ADN de CaixaBank

La nostra identitat

Comportament responsable i ètic



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Comportament responsable i ètic

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 forma legítima. En aquest sentit, CaixaBank disposa d'una **Política Corporativa de Drets Humans i un Codi ètic i Principis d'actuació**, unes normes de màxim nivell en l'escala jeràrquica de la normativa interna de l'Entitat, aprovats pel Consell d'Administració i inspirats en els principis de la Carta Internacional de Drets Humans de les Nacions Unides i la Declaració de l'Organització Internacional del Treball, entre altres estàndards ètics i de conducta.



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 finançament o la inversió en aquelles companyies i/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 paliïn 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).





L'ADN de CaixaBank

La nostra identitat

Comportament responsable i ètic



Linies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019



Codi ètic i Principis d'actuació de CaixaBank

Compliment de les lleis i la 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 seus 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 el desenvolupament de la nostra activitat.

Política Anticorrupció

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) Patrocini, (ii) Donacions i aportacions a fundacions i ONG i (iii) proveïdors de risc.



L'ADN de CaixaBank

La nostra identitat

Comportament responsable i ètic

Línies estratègiques

Estat d'informació no financera

Glossari

Informe de verificació independent

Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Objectius de Desenvolupament Sostenible

Els Objectius de Desenvolupament Sostenible són una iniciativa impulsada per 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.

L'Entitat integra els 17 ODS en el seu Pla estratègic i el seu Pla de banca socialment responsable, a més de contribuir de manera transversal a tots ells. El seu perímetre d'acció se centra amb més intensitat en 4 ODS prioritaris que permeten dur a terme la missió de l'Entitat. Els 4 ODS prioritaris estan interrelacionats amb els restants ODS i CaixaBank contribueix a tots ells gràcies al seu caràcter transversal.



CaixaBank, per la seva dimensió i el seu compromís social, contribueix a tots els ODS a través de la seva activitat, la seva acció social i les seves aliances estratègiques.

CaixaBank ha publicat (agost de 2019) el seu marc d'emissió de bons lligats als ODS. Seguint la publicació del marc d'emissió, CaixaBank ha emès (setembre del 2019) el seu **primer bo social**. L'Entitat ha captat 1.000 milions d'euros a 5 anys amb l'objectiu de facilitar el finançament d'activitats que contribueixin al desenvolupament econòmic i social. Concretament, amb aquesta primera emissió es financen préstecs per lluitar contra la pobresa (ODS 1) i pel treball digne i la creació de llocs de treball a les zones més desfavorides d'Espanya (ODS 8)¹.

La publicació **Impacte Socioeconòmic i Contribució als ODS 2019** de CaixaBank exposa l'estratègia del Grup en relació amb l'Agenda 2030 i mesura la seva contribució als ODS.



¹ Més informació en l'apartat *Inclusió financera* d'aquest document. Marc d'emissió i informació sobre l'emissió del bo social al web de CaixaBank: https://www.caixabank.com/inversores/institucionales/inversoresentajaja_es.html

Contribució de CaixaBank a l'Agenda 2030



L'ADN de CaixaBank

La nostra identitat

Comportament responsable i ètic



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019



- Microcrèdits
- Capil·laritat
- Bo social
- Obra Social descentralitzada (OSD)
- AgroBank
- Política activa d'habitatges



- Microcrèdits a famílies
- Ecoprèstecs sector agrari
- Accions socials locals (OSD)
- Cap nen sense bogiti



- SegurCaixa Adeslas
- Microcrèdits salut i benestar
- Equip saludable
- Col·laboració amb GAVI, the Vaccine Alliance a través de "la Caixa"



- Pla de cultura financera
- Programa Aula
- Càtedres*
- CaixaBank Research
- CaixaBank Futur



- Microcrèdits
- Accions socials locals
- Política activa d'habitatge
- Pla de cultura financera

* Càtedra CaixaBank d'RSC de IESE, Càtedra AgroBank



- Finançament a empreses i autònoms
- Microcrèdits a emprenedors i negocis
- Inversió en R+D
- Creació de llocs de treball



- Pla d'igualtat
- Programa Wengage
- Adhesió als Women Empowerment Principles de l'ONU
- Premis IWEIC
- Aliança Microsoft carreres STEM
- Suport a les principals associacions de dones*



- Suport a Start ups (Day One)
- Finançament a empreses amb impacte social
- Inversió en R+D
- Seguretat de la informació
- Pla de digitalització



- Capil·laritat
- Política activa d'habitatges
- Adhesió a IESE Smart Cities
- Adhesió a UNWTO**

* Igualtat en l'empresa, Xàrter de Diversitat, Més dones millors empreses, Eje&Con

** United Nations World Tourism Organisation



- Finançament amb criteris ESG
- Polítiques responsables
- Marc de govern de l'RSC
- Adhesió als Principis de banca responsable d'UNEP FI
- Adhesió de VidaCaixa i CaixaBank Asset Management a PRI
- Reporting verificat



- AgroBank
- Marc d'emissió de bons sostenibles, verds i socials



- Finançament energies renovables
- Adhesió a RE100
- Reducció consum energia
- Consum d'energia d'origen renovable



- Membres del GECV (Grup Espanyol de Creixement Verd)
- Signants de Principis de l'Equador
- Consum d'energia renovable
- Compensació emissions CO2 generades
- Finançament energies renovables



- AgroBank



- Marc d'emissió de bons sostenibles, verds i socials



- Codi ètic
- Polítiques responsables
- Seguretat de la informació
- Adhesió a Autocontrol



- Aliances relacionades directament amb els ODS

Primera Obra Social d'Espanya i una de les fundacions més grans del món. Aliança estratègica per a la difusió dels seus projectes i participació activa en programes clau, com Incorpora, GAVI Alliance o el programa de voluntariat



Organisme encarregat de promoure els deu principis de Nacions Unides. Presidència de la Xarxa Espanyola del Pacte Mundial de les Nacions Unides des de l'any 2012



Iniciativa de la Càtedra Lideratges i Governança Democràtica d'ESADE amb la col·laboració de la "la Caixa"



L'ADN de CaixaBank

La nostra identitat

Contribució a la societat



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent

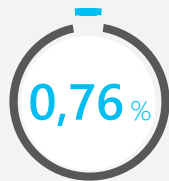


Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Contribució a la societat

CaixaBank treballa per impulsar l'activitat econòmica i la productivitat empresarial i contribueix a la generació d'ocupació i inclusió financera. Per fer-ho, és clau la seva fortalesa financera, ja que li permet mantenir els llocs de treball, adquirir productes i serveis als proveïdors i remunerar els seus accionistes.

>> APORTACIÓ AL PIB

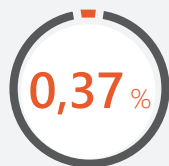


9.468 MM€

D'aportació directa i indirecta al PIB espanyol

13,6%

Valor afegit brut de CaixaBank sobre el sector financer i d'assegurances



791 MM€

D'aportació directa i indirecta al PIB portuguès

6,1%

Valor afegit brut de BPI sobre el sector financer i d'assegurances

Tributs pagats, recaptació de tributs de tercers i altres aportacions¹



231

impostos directes



475

impostos indirectes



792

resta d'impostos recaptats

2.633
MM€



466

seguretat social a càrrec de l'empresa



669

retencions per IRPF sobre la plantilla



242

Contribució al Fons de Garantia de Dipòsits



103

Contribució al Fons Únic de Resolució

360
MM€



15

Contribució extraordinària al sector bancari (Portugal)



¹Es calcula tenint en compte el criteri de liquidació i no el de meritació. Més informació en l'apartat *Transparència - Transparència fiscal*.



L'ADN de CaixaBank

La nostra identitat

Contribució a la societat



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Contribució a l'ocupació



35.736

persones treballen al Grup CaixaBank



46.440

llocs de treball generats a través de l'efecte multiplicador de compres a proveïdors* i **6.175** generats per Banco BPI



2.460 M€

en sous i salaris i altres beneficis al personal**



9.002

nous negocis creats amb el suport dels microcrèdits

*Font: CaixaBank Research, a partir del valor afegit de l'activitat de CaixaBank, el PIB espanyol, l'ocupació segons 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.
**Excloses les quotes a la Seguretat Social, que s'inclouen en la contribució fiscal.

Finançament concedit

NOU FINANÇAMENT A NEGOCIS I EMPRENEDORS

4.881 MM€

el 2019
no inclou BPI

MICROCRÈDITS I ALTRES FINANCES AMB IMPACTE SOCIAL

99.328

operacions noves del 2019

725 MM€

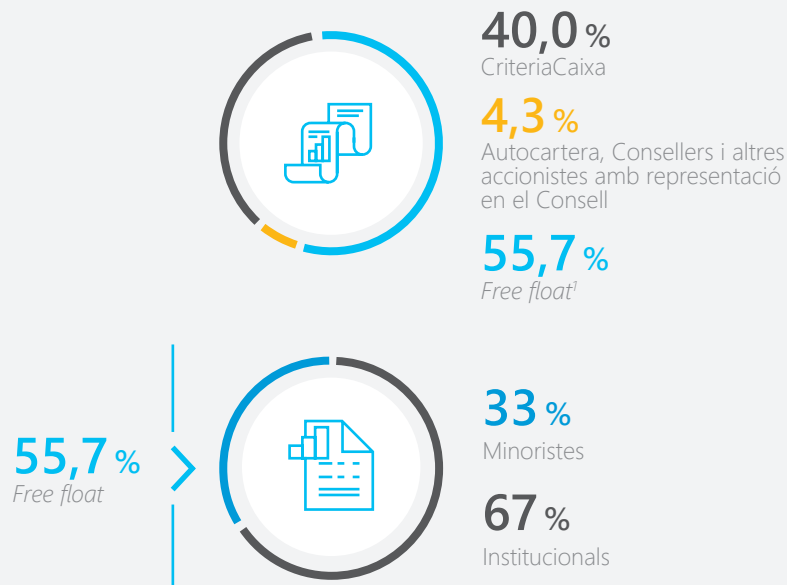
concedits el 2019



Estructura accionarial

Al tancament de l'exercici 2019, el capital social de CaixaBank està representat per 5.981.438.031 accions d'1 euro de valor nominal cadascuna, pertanyents a una sola classe i sèrie, amb idèntics drets polítics i econòmics, i representades en anotacions en compte. Aquest capital social es distribueix de la manera següent:

Estructura de base accionarial



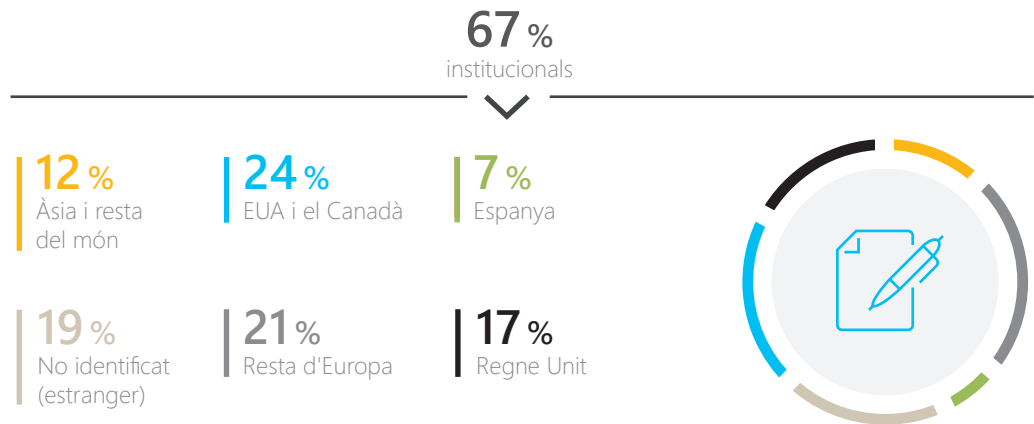
¹Dada de gestió. Difereix del presentat en l'Informe Anual de Govern Corporatiu, calculat segons la reglamentació vigent per a aquest informe.

Trams d'accions	Accionistes ¹	Accions	Capital Social
d'1 a 499	252.188	52.286.167	0,9%
de 500 a 999	112.500	80.243.048	1,3%
de 1.000 a 4.999	169.379	365.373.800	6,1%
de 5.000 a 49.999	42.695	479.155.251	8,0%
de 50.000 a 100.000	786	53.135.981	0,9%
més de 100.000 ²	575	4.951.243.784	82,8%
Total	578.123	5.981.438.031	100 %

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 la que apareix inscrita en el registre d'anotacions en compte corresponent.

² Inclou la participació d'autocartera.

Distribució geogràfica dels inversors institucionals



Les operacions de compra i venda d'accions pròpies, per part de l'Entitat o de societats dominades per aquesta, s'ajustaran al que preveuen la normativa vigent i els acords de la Junta General d'Accionistes sobre això.

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.



L'ADN de CaixaBank

La nostra identitat

Estructura accionarial



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Evolució de l'acció el 2019

- La cotització de CaixaBank va tancar a 31 de desembre de 2019 en 2,798 euros per acció, amb un avenç del +16,1% durant el quart trimestre de l'any, que atenuava la caiguda en el còmput anual fins al -11,6% (vs. una variació del +11,1% d'Eurostoxx Banks i del -3,4% d'IBEX 35 bancs). Els agregats generals, per la seva banda, van tancar el 2019 amb pujades: +24,8% en el cas de l'Eurostoxx 50 i +11,8% a l'IBEX 35.

El paquet de noves mesures de política monetària del BCE anunciat durant el tercer trimestre (amb una baixada moderada de la taxa de facilitat de dipòsits, la millora de les condicions de la TLTRO III i un nou sistema de remuneració de la liquiditat dipositada al BCE) ha contribuït a la recuperació del sentiment inversor.

- En l'exercici 2019, el volum de negociació en euros de l'acció i el nombre de títols negociats van caure un -45,3% i un -21,3%, respectivament.



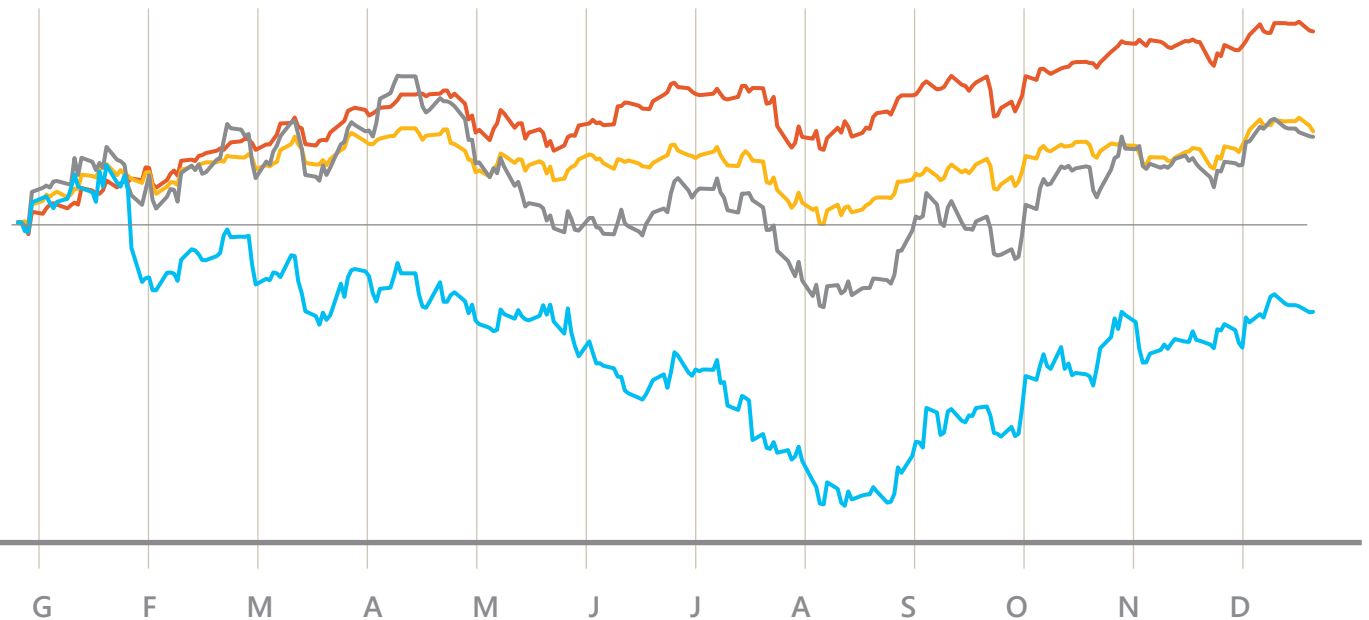
Evolució de les borses principals (gener 19 base 100)

-11,6%
CaixaBank

+11,8%
IBEX 35

+24,8%
Eurostoxx 50

+11,1%
Eurostoxx Eurozone Banks



Estructura del Grup



L'ADN de CaixaBank

La nostra identitat

Estructura del Grup



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



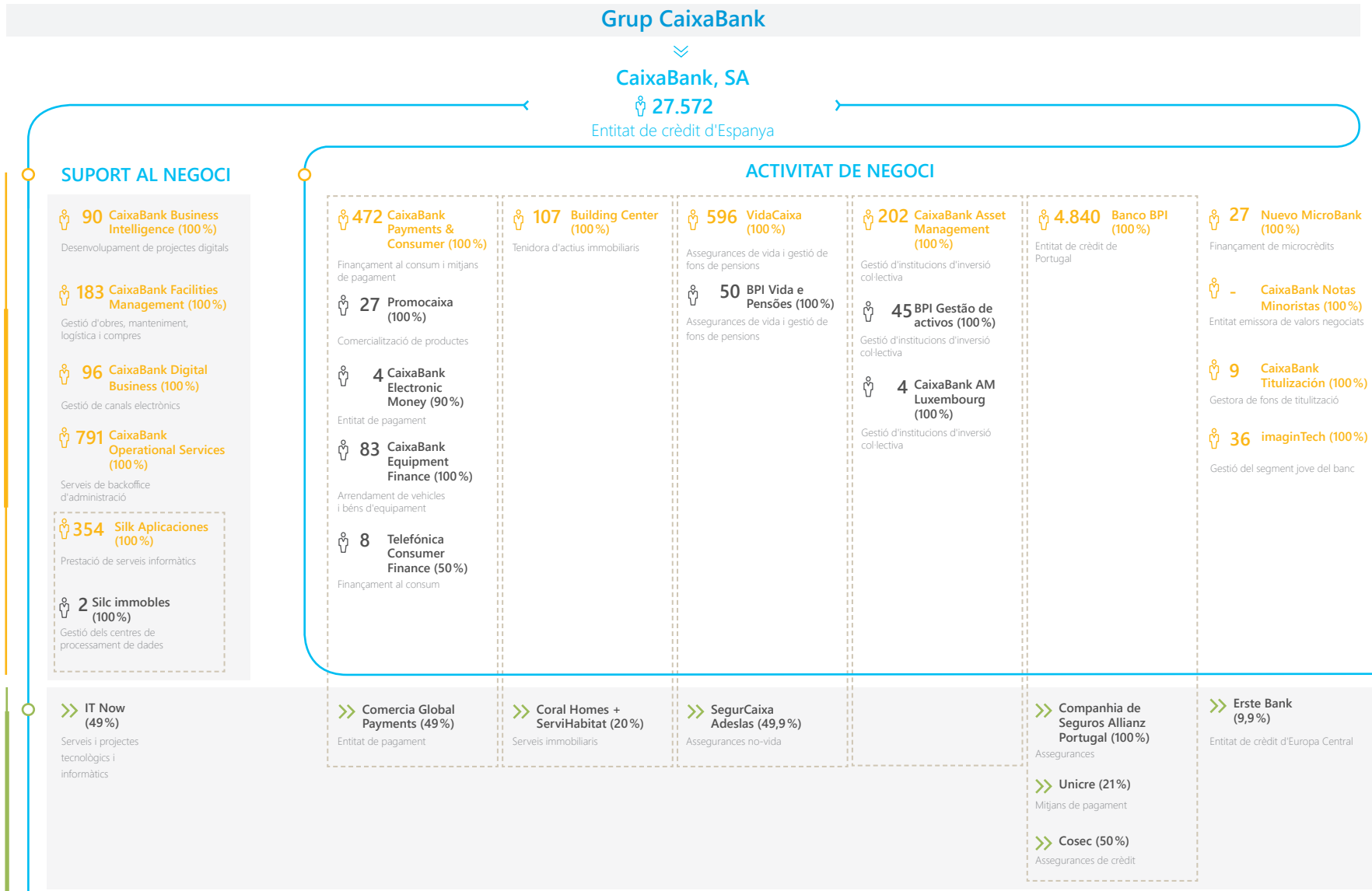
Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Entitats del grup

Entitats associades i negocis conjunts



--- Subgrups de societats.

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*.
(%) percentatge de participació a 31 de desembre de 2019



L'ADN de CaixaBank

Govern corporatiu



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Govern corporatiu

Un govern corporatiu sòlid permet que les companyies mantinguin un procés de presa de decisions eficient i metòdic, que transmeti claredat en l'assignació de responsabilitats, eviti possibles conflictes d'interès, asseguri l'eficiència en la gestió de riscos i el control intern i promogui la transparència.

D'acord amb el compromís amb la nostra missió i visió, integrar les pràctiques de bon govern corporatiu en la nostra activitat és necessari i és una prioritat estratègica per aconseguir una companyia ben dirigida i ser reconeguts per fer-ho.

La informació relativa al govern corporatiu en l'Entitat d'aquest Informe de gestió consolidat es complementa amb els documents següents de naturalesa pública i disponibles al web de CaixaBank (www.caixabank.com) i de la Comissió Nacional del Mercat de Valors (CNMV):

- L'Informe Anual del Govern Corporatiu (IAGC) corresponent a l'exercici 2019, que forma part d'aquest Informe de Gestió Consolidat i ha estat formulat pel Consell d'Administració.
- L'Informe Anual de Remuneracions dels Consellers (IARC) que s'ha de preparar i sotmetre a votació no vinculant a la Junta General d'Accionistes, el qual no forma part d'aquest Informe de Gestió Consolidat.

La **Política de Govern Corporatiu de CaixaBank** es fonamenta en els valors corporatius de l'Entitat, així com en les millors pràctiques de bon govern, particularment les recomanacions del Codi de bon govern de les societats cotitzades aprovat per la CNMV el 2015. Aquesta Política estableix els principis d'actuació que regiran el govern corporatiu de la Societat.

>> PRINCIPIS I PRÀCTIQUES DE GOVERN CORPORATIU

1

Competències i autoorganització eficient del Consell d'Administració de CaixaBank

2

Diversitat i equilibri en la composició del Consell d'Administració

3

Professionalitat i deures dels membres del Consell d'Administració

4

Remuneració equilibrada i orientada a atreure i retenir el perfil adequat dels membres del Consell d'Administració

5

Compromís amb una actuació ètica i sostenible de la societat

6

Protecció i foment dels drets dels accionistes

7

Compliment de la normativa vigent com a principi rector de totes les persones que integren CaixaBank

8

Marc de control intern

9

Assumpció i actualització de les millors pràctiques de bon govern

10

Transparència informativa

Recomanacions de bon govern

De les 64 recomanacions del Codi de Bon Govern (CNMV), CaixaBank en compleix íntegrament 58 i parcialment 3. Una de les recomanacions no és aplicable, atès que el banc és l'única societat cotitzada del Grup. Tot seguit es presenten aquelles recomanacions que no es compleixen o es compleixen parcialment, així com la seva justificació:



Per a més detalls, vegeu l'apartat "G" de l'Informe anual de govern corporatiu 2019 sobre el grau de seguiment de les recomanacions de govern corporatiu.

>> ES COMPLEIXEN PARCIALMENT

Recomanació 5

Que el Consell d'Administració no elevi a la Junta General una proposta de delegació de facultats, per emetre accions o valors convertibles, excloent 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, excloent el dret de subscripció preferent, la societat publiqui immediatament al seu web els informes sobre aquesta exclusió als quals fa referència la legislació mercantil.

DESCRIPCIÓ

EXPLICACIÓ

La Junta General d'Accionistes del 28 d'Abril de 2016 va aprovar una delegació que permet al Consell emetre obligacions i instruments convertibles en accions, a exclusió del dret de subscripció preferent sometent els increments de capital que el Consell d'Administració pugui aprovar a l'empara d'aquesta autorització a la limitació legal del 50% del capital i no del 20%. Amb això es persegueix dotar a l'entitat de la màxima flexibilitat en relació als instruments disponibles per a la integració del seu capital regulatori.

Recomanació 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.

El Reglament de la Junta General d'Accionistes de CaixaBank preveu un sistema de presumpció de vot diferent en funció de si els acords es troben proposats pel Consell d'Administració o pels accionistes. Amb això es preten evitar les dificultats de càlcul respecte dels accionistes que s'absentïn abans de la votació i, així mateix, es soluciona el supòsit de que noves propostes versin sobre acords que siguin contradictoris amb les propostes presentades pel Consell, garantint en tot cas la transparència del recompte i el registre adequat dels vots.

Recomanació 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.

Les delegacions per a les votacions en seu del Consell, quan n'hi ha, es fan sense instruccions específiques perquè es considera millor pràctica.

>> NO ES COMPLEIXEN

Recomanació 13

Que el Consell d'Administració tingui la dimensió necessària per aconseguir un funcionament eficaç i participatiu, per a la qual cosa és aconsellable que tingui entre cinc i quinze membres.

El Consell té un nombre de membres superior al suggerit, atesos els seus antecedents i les seves particularitats.

Recomanació 62

Que un cop atribuïdes les accions o les opcions o drets sobre accions corresponents a sistemes retributius, els consellers no puguin transferir la propietat d'un nombre d'accions equivalents a dues vegades la seva remuneració anual fixa, ni puguin exercir les opcions o drets fins que no hagi transcorregut un termini d'almenys 3 anys des de la seva atribució.

Les accions lliurades als consellers executius com a part de la seva remuneració variable en format de bonus tenen un període de retenció de 12 mesos, sense altres requisits després d'aquest període.

Fites de l'exercici 2019

Canvis en la composició del Consell d'Administració i les seves comissions

La Junta General Ordinària d'Accionistes de l'exercici 2019 ha acordat reduir el nombre de membres del Consell d'Administració de 18 a 16, per aproximar-se a les recomanacions del Codi de Bon Govern, i dins els límits establerts en els Estatuts Socials. Aquest aspecte ha anat acompanyat d'una renovació de membres del Consell d'Administració. Els canvis principals són:

Baixa després del venciment del mandat:

Alain Minc	Independent
Juan Rosell	Independent
Antonio Sáinz de Vicuña	Independent
Javier Ibarz	Dominical

Nomenaments:

Cristina Garmendia	Independent
Marcelino Armenter	Dominical

A més dels canvis en la composició dels membres del Consell d'Administració, s'ha acordat reorganitzar la composició de les comissions del Consell:

Nomenament	Càrrec i comissió del Consell	Substitueix
Verónica Fisas	Vocal de la Comissió de Retribucions	Juan Rosell
Xavier Vives	Vocal de la Comissió de Nomenaments	Alain Minc
Eduardo Javier Sanchiz	President de la Comissió de Riscos	Antonio Sáinz de Vicuña
Koro Usarraga	President de la Comissió d'Auditoria i Control	Alain Minc

Per tal d'ajudar el Consell en tots els assumptes relacionats amb la innovació tecnològica i en la transformació digital, així com en el seguiment i l'anàlisi de les tendències i les innovacions que en aquest àmbit puguin afectar l'estratègia i el model de negoci de CaixaBank, amb data 23 de maig de 2019 s'ha aprovat la **constitució de la Comissió d'Innovació, Tecnologia i Transformació Digital**.

Reptes per a l'exercici 2020

Arran dels resultats obtinguts del procés d'autoavaluació del Consell i de les Comissions, i per tal de continuar avançant en els aspectes d'eficiència i qualitat, el Consell d'Administració ha valorat i establert per a l'exercici 2020 algunes oportunitats de millora pel que fa al seu funcionament i el de les seves Comissions.

Entre aquestes, es podrien destacar els temes d'agenda, que avancin en la seva optimització per incrementar el temps de debat dedicat a qüestions de negoci. I en aquesta línia, aprofundir en el coneixement de l'evolució del sector i les seves tendències.

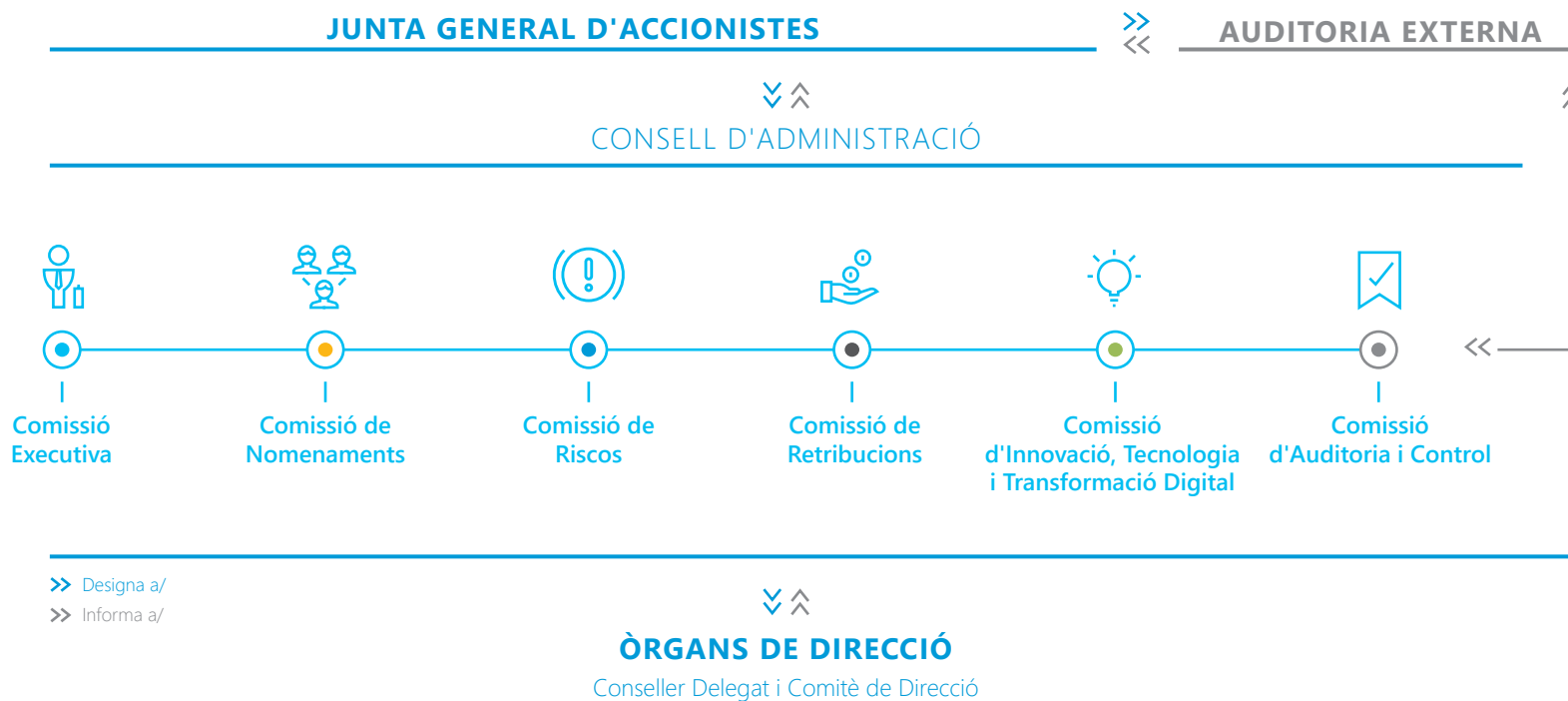
Així mateix, continuar ampliant i millorant les eines tècniques de treball, així com de la informació del Grup, tant en els seus aspectes de negoci com d'organització, sense perdre de vista la capacitat dels òrgans de govern per fer la seva tasca amb estàndards d'excel·lència, i poder, si cal, redimensionar alguna comissió especialitzada, sempre amb l'objectiu d'assegurar el millor govern i, en conseqüència, el millor acompliment de l'Entitat.



- L'ADN de CaixaBank
- Govern corporatiu
- Estructura de Govern Corporatiu
- Línies estratègiques
- Estat d'informació no financera
- Glossari
- Informe de verificació independent
- Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Estructura de Govern Corporatiu

A CaixaBank, la gestió i el control de l'Entitat estan distribuïts entre la Junta General d'Accionistes, el Consell d'Administració i les seves comissions.





L'ADN de CaixaBank

Govern corporatiu



Linies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Junta General d'Accionistes

La Junta General d'Accionistes (JGA) de CaixaBank és el màxim òrgan de representació i participació dels accionistes en la Societat. D'acord amb això, i per tal de facilitar la participació dels accionistes en la Junta General i l'exercici dels seus drets, el Consell d'Administració adoptarà totes les mesures oportunes perquè la JGA exerceixi efectivament les funcions que li són pròpies.

En la sessió de la Junta General d'Accionistes del 5 d'abril de 2019 es van aprovar tots els punts del dia:

>> JUNTA GENERAL D'ACCIONISTES 2019

- Quòrum del 65,6 % sobre el capital social
- 96 % d'aprovació mitjana

Acords de la JGA

	% vots emesos a favor	% vots a favor sobre el capital social
1. Aprovació dels comptes anuals individuals i consolidats, i dels seus informes de gestió respectius, corresponents a l'exercici 2018.	99,39	65,24
2. Aprovació de l'estat d'informació no financera consolidat de l'exercici 2018.	99,51	65,31
3. Aprovació de la gestió del Consell durant l'exercici social 2018.	99,48	65,30
4. Aprovació de la proposta d'aplicació del resultat de l'exercici social 2018.	99,77	65,48
5. Fixació del nombre de membres del Consell dins els límits establerts en els Estatuts Socials. Reelevació i nomenament de consellers.		
5.1 Fixació del nombre de membres del Consell d'Administració en 16	99,41	65,25
5.2 Reelevació del senyor Gonzalo Gortázar	97,94	64,28
5.3 Reelevació de la senyora María Amparo Moraleda	94,59	62,08
5.4 Reelevació del senyor John S. Reed	92,62	60,79
5.5 Reelevació de la senyora María Teresa Bassons	80,02	52,52
5.6 Nomenament del senyor Marcelino Armenter	83,18	54,60
5.7 Nomenament de la senyora Cristina Garmendia	98,41	64,59
6. Aprovació, en el que sigui menester, de la dispensa de l'obligació de no competir amb la Societat prevista en l'article 230 de la Llei de Societats de Capital.	99,62	65,38
7. Aprovació de la modificació de la política de remuneració dels consellers.	97,19	63,56
8. Aprovació d'un pla d'incentius anuals condicionats vinculats al pla estratègic 2019-2021 per als consellers executius, els membres del Comitè de Direcció i la resta de l'equip directiu i d'empleats clau de la Societat.	98,31	64,52
9. Entrega d'accions a favor dels consellers executius i dels alts directius com a part del programa de retribució variable de la Societat.	99,49	65,30
10. Aprovació del grau màxim de retribució variable per als empleats les activitats professionals dels quals incideixen de manera significativa en el perfil de risc de la Societat.	99,37	65,20
11. Autorització i delegació de facultats per a la interpretació, l'esmena, el complement, l'execució i el desenvolupament dels acords que adopti la Junta, i delegació de facultats per a l'elevació a instrument públic i inscripció d'aquests acords i per a la seva esmena, si escau.	99,93	65,59
12. Votació consultiva de l'Informe Anual sobre Remuneracions dels membres del Consell d'Administració de l'exercici 2018.	92,94	60,78
13. Informació sobre la modificació del Reglament del Consell d'Administració acordada en sessió del 21 de febrer de 2019.		Punt informatiu

L'ADN de CaixaBank

Govern corporatiu

Estructura de Govern Corporatiu

Linies estratègiques

Estat d'informació no financera

Glossari

Informe de verificació independent

Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Consell d'Administració

El Consell d'Administració és el màxim òrgan de representació, gestió i administració de l'Entitat i és competent per adoptar acords sobre qualsevol classe 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.

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 l'Entitat. El Consell d'Administració ha designat un Conseller Delegat, únic Conseller Executiu de l'Entitat, que s'encarrega de la gestió diària sota la supervisió del Consell d'Administració. També hi ha una comissió delegada, denominada Comissió Executiva, que té atribuïdes fun-

cions executives (llevat de les indelegables), que també informa el Consell i que es reuneix amb més freqüència que aquest.

A més, existeix la figura del Conseller Coordinador, nomenat entre els Consellers Independents, que coordina i reuneix els altres Consellers Independents i es fa ressò de les seves preocupacions, i que també dirigeix l'avaluació periòdica del President i 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 recomanacions i propostes sobre la composició d'òrgans d'administració i el perfil de consellers que hagin emès autoritats i experts nacionals o comunitaris.

	Jordi Gual	Tomás Muniesa	Gonzalo Gortázar	Xavier Vives	Marcelino Armenter	Natalia Aznárez	Maria Teresa Bassons	Maria Verónica Fisas	Alejandro García-Bragado	Cristina Garmendia	Ignacio Garralda	Maria Amparo Moraleda	John S. Reed	Eduard Javier Sanchiz	José Serna	Koro Usarraga	Óscar Calderón	Óscar Figueres
Càrrec	President	Vice president	Conseller Delegat	Conseller Coordinador	Conseller	Representant Fundació CajaCanarias	Consellera	Consellera	Conseller	Consellera	Conseller	Consellera	Conseller	Conseller	Conseller	Consellera	Secretari General i del Consell	Vicesecretari primer del Consell
Executiu			✓															
Caràcter	Dominical	✓	✓		✓	✓	✓		✓		✓					✓		
	Independent				✓				✓	✓		✓	✓	✓		✓		
Comissions	Executiva	✓P	✓	✓	✓			✓				✓						S VS
	Auditoria i Control													✓	✓	✓P	S	VS
	Nomenaments				✓		✓						✓P				S	VS
	Riscos						✓							✓P		✓	S	VS
	Retribucions							✓	✓			✓P					S	VS
	Innovació, Tecnologia i Transformació Digital	✓P	✓		✓					✓		✓					S	VS
Data primer nomenament	30/06/2016	01/01/2018	30/06/2014	05/06/2008 ¹ 22/06/2017 ²	05/04/2019	23/02/2017	26/06/2012	25/02/2016	01/01/2017	05/04/2019	06/04/2017	24/04/2014	03/11/2011	21/09/2017	30/06/2016	30/06/2016	27/06/2011 ³	23/10/2017
Data ratificació	06/04/2017	06/04/2018	23/04/2015			06/04/2017		28/04/2016	06/04/2017					06/04/2018	06/04/2017	06/04/2017		
Data renovació			05/04/2019	23/05/2015 ¹			05/04/2019					05/04/2019	05/04/2019					
Edat	62	67	54	64	62	55	62	55	70	57	68	55	80	63	77	62	48	38
Nacionalitat	Espanyola	Espanyola	Espanyola	Espanyola	Espanyola	Espanyola	Espanyola	Espanyola	Espanyola	Espanyola	Espanyola	Espanyola	Estat- unidenca	Espanyola	Espanyola	Espanyola	Espanyola	Espanyola

¹ Com a Conseller

² Com a Conseller Coordinador

³ Nomenat Secretari del Consell l'1/1/2017. Nomenat Secretari General el 29/4/2019

P: President

S: Secretari

VS: Vicesecretari



L'ADN de CaixaBank

Govern corporatiu

Estructura de Govern Corporatiu

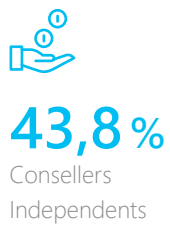
Linies estratègiques

Estat d'informació no financera

Glossari

Informe de verificació independent

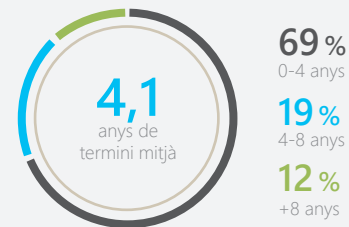
Informe de govern corporatiu corresponent al 2019



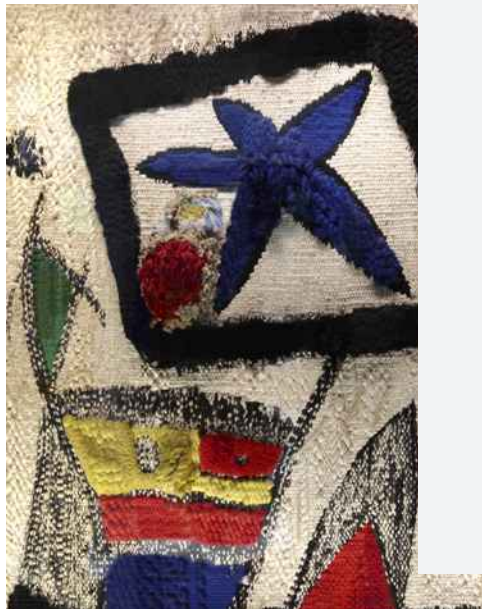
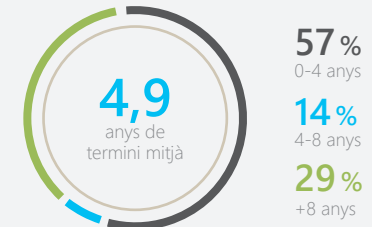
Perfil dels membres del Consell



Termini d'acompliment en el càrrec



Termini d'acompliment en el càrrec dels Consellers Independents





L'ADN de CaixaBank

Govern corporatiu

Estructura de Govern Corporatiu



Linies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019



JORDI GUAL President

»» Formació

Doctor en Economia per la Universitat de Califòrnia (Berkeley), Catedràtic d'Economia d'IESE Business School i Research Fellow del Center for Economic Policy Research (CEPR).

»» Trajectòria professional

Es va incorporar al Grup "la Caixa" el 2005, on abans d'assumir la Presidència de CaixaBank va ser Economista en Cap i Director Executiu de Planificació Estratègica i Estudis, així com Director General de Planificació i Desenvolupament Estratègic a 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 Universitat 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 FE-DEA, vicepresident del Cercle d'Economia i de la Fundació Cotec per a la Innovació i membre dels patronats de la Fundació CEDE, el Real Instituto Elcano i la Fundació Barcelona Mobile World Capital.



TOMÁS MUNIESA Vicepresident

»» Formació

Llicenciat en Ciències Empresarials i Màster en Administració d'Empreses per ESADE.

»» Trajectòria professional

El 1976 va entrar a "la Caixa", 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 MEF, 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

»» Formació

Llicenciat en Dret i en Ciències Empresarials per la Universitat Pontifícia Comillas (ICADE) i Màster en Administració d'Empreses per INSEAD.

»» Trajectòria professional

Abans del seu nomenament com a Conseller Delegat el 2014, va ser Director General de Finances de CaixaBank i Conseller Director General de Criteria CaixaCorp (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.



XAVIER VIVES Conseller independent coordinador

»» Formació

Professor d'Economia i Finances d'IESE Business School. Doctor en Economia per la Universitat de Califòrnia (Berkeley).

»» Trajectòria professional

Ha estat Catedràtic d'Estudis Europeus a INSEAD (2001-2005), Director de l'Institut d'Anàlisi Econòmica del CSIC (1991-2001) i Professor Visitant a les universitats de Califòrnia (Berkeley), Harvard, Nova York (càtedra Rei Joan Carles I) i Pennsylvania, així com a la Universitat Autònoma de Barcelona i a la Universitat Pompeu Fabra.

Ha assessorat el Banc Mundial, el Banc Interamericà de Desenvolupament, el Banc de la Reserva Federal de Nova York, la Comissió Europea (conseller especial del vicepresident de la UE i comissari de la Competència), la Generalitat de Catalunya com a membre del CAREC i empreses internacionals. Ha estat president de l'Associació Espanyola d'Economia i d'EARIE (European Association for Research in Industrial Economics) i vicepresident de l'Associació Espanyola d'Economia Energètica, així com Duisenberg Fellow del BCE.

»» Altres càrrecs actuals

Membre de l'Academia Europaea; Research Fellow del CESifo i del Center for Economic Policy Research i Fellow de la European Economic Association i de l'Econometric Society.

L'ADN de CaixaBank

Govern corporatiu

Estructura de Govern Corporatiu

Linies estratègiques

Estat d'informació no financera

Glossari

Informe de verificació independent

Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

MARCELINO ARMENTER

Conseller dominical

»» Formació

Llicenciat i Màster en Administració d'Empreses per ESADE.

»» Trajectòria professional

Va començar la seva carrera professional a Arthur Andersen i més endavant va incorporar-se a Hidroelèctrica de Catalunya.

Des del 1985 ha desenvolupat la seva trajectòria vinculada al Grup "la Caixa", on ha estat Director d'Auditoria i Control Intern (1985-1988), Director d'Àrea de Participades (1988-1995), Conseller Delegat de Banco Herrero (1995-2001), Director General de Caixa-Holding (2001-2007), Director General Adjunt Executiu de "la Caixa" (2007-2011) i Director General de Riscos de CaixaBank (2011-2013).

Actualment és Conseller Delegat i membre de la Comissió Executiva de Criteri Caixa, i anteriorment en va ser el Director General. Va ser conseller del Grup Financer Inbursa (2017-2019).

»» Altres càrrecs actuals

Membre del Consell d'Administració de Naturgy, Saba Infraestructuras i Inmo Criteri Caixa; president i conseller delegat de Mediterranea Beach & Golf Community i Conseller Delegat de Caixa Capital Risc.

NATALIA AZNÁREZ

Representant Consellera dominical

»» Formació

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

Comença la seva activitat professional col·laborant amb la Direcció General de REA METAL WINDOWS. El 1990 entra en el Departament de Màrqueting de Caja-Canarias, el 1993 passa a dirigir el Segment de Particulars, el 2008 és designada subdirectora de CajaCanarias i el 2010 hi 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 Fundació Cristino de Vera, secretària de la Fundació per al Desenvolupament i Formació Empresarial CajaCanarias.

MARIA TERESA BASSONS

Consellera dominical

»» Formació

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 "Circular Farmacèutica" i "Informatiu del COFB".

Ha estat Consellera a "la Caixa" (2005-2014) i a Criteri CaixaHolding (2011-2012), Patrona de la Fundació "la Caixa" (2014-2016) i membre del Comitè Consultiu de Caixa Capital Risc fins al 2018.

Ha estat membre del Comitè Executiu i presidenta de la Comissió d'Empreses del sector de la salut de la Cambra de Comerç de Barcelona fins al maig 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.

MARÍA VERÓNICA FISAS

Consellera independent

»» Formació

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 Bissé i directora general del Grup des del 2007. Des de 2008 és patrona de la Fundació Ricardo Fisas Natura Bissé.



L'ADN de CaixaBank

Govern corporatiu

Estructura de Govern Corporatiu



Linies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

ALEJANDRO GARCÍA-BRAGADO

Conseller dominical

Formació

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 "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 Bancària "la 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 Gossipium, Abertis Infraestructuras, Inmobiliària Colonial i Agbar. També va ser conseller de Gas Natural.

Altres càrrecs actuals

Vicepresident primer de CriteriCaixa i membre del Consell d'Administració de Saba Infraestructuras.

CRISTINA GARMENDIA

Consellera independent

Formació

Llicenciada en Ciències Biològiques en l'especialitat de Genètica, Doctora en Biologia Molecular pel Centre de Biologia Molecular Severo Ochoa de la Universitat Autònoma de Madrid i MBA per l'IESE, Universitat de Navarra.

Trajectòria professional

Ha estat ministra de Ciència i Innovació del Govern d'Espanya durant la IX Legislatura (2008-2011).

Ha estat vicepresidenta executiva i directora financera del Grup Amasua, presidenta de l'Associació d'Empreses Biotecnològiques (ASEBIO) i membre de la Junta Directiva de la Confederació Espanyola d'Organitzacions Empresariales (CEOE), així com membre dels òrgans de govern de Science & Innovation Link Office, Naturgy, Corporación Financiera Alba i Pelayo Mutua de Seguros, entre altres societats, i presidenta de Genetrix.

Altres càrrecs actuals

És consellera de Compañía de Distribución Integral Logista Holdings, Mediaset, Ysios Capital Partners i Satlantis Microsats. Així mateix, és presidenta de la Fundació COTEC, membre de la Fundació España Constitucional, SEPI i membre del Consell Assessor Mujeres por África, i també membre del Consell Social de la Universitat de Sevilla.

IGNACIO GARRALDA

Conseller dominical

Formació

Llicenciat en Dret per la Universitat Complutense de Madrid. Notari en excedència des de 1989.

Trajectòria professional

Va començar la seva carrera professional com a corredor col·legiat de comerç (1976-1982) i després va passar a ser agent de canvi i borsa (1982-1989). Va ser soci fundador d'AB Asesores Bursátiles, vicepresident fins al 2001, vicepresident de Morgan Stanley Dean Witter (1999-2001), president de Bancoval (1994-1996) i conseller de la Societat Rectora de la Borsa de Madrid (1991-2009).

És president i conseller delegat de Mutua Madrileña Automovilista, membre del Consell d'Administració des del 2002 i membre de la Comissió Executiva des del 2004, en què actualment exerceix com a president, així com de la Comissió d'Inversions.

Altres càrrecs actuals

Vicepresident primer de BME, conseller d'Endesa i president de la seva Comissió d'Auditoria des de 2016. 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 Drogaaddicció.

MARÍA AMPARO MORALEDA

Consellera independent

Formació

Enginyera 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 (filial 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, Spencer Stuart i KPMG; 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, del Patronat de l'MD Anderson Cancer Center de Madrid i de l'International Advisory Board de l'IE.



L'ADN de CaixaBank

Govern corporatiu

Estructura de Govern Corporatiu

Linies estratègiques

Estat d'informació no financera

Glossari

Informe de verificació independent

Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

JOHN S. REED

Conseller independent

>> Formació

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 una vinculació durant trenta-cinc anys amb Citibank/Citicorp i Citigroup, els últims setze com a president, abans de jubilar-se 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 fideïcomissari de l'NBER. És membre de la Junta de l'Acadèmia Americana d'Arts i Ciències i de la Societat Filosòfica Americana.

EDUARDO JAVIER SANCHIZ

Conseller independent

>> Formació

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 Laboratorio Pierre i del seu Comitè Estratègic.

JOSÉ SERNA

Conseller dominical

>> Formació

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

>> Formació

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 administradora de Vehicle Testing Equipment i de 2005 KP Inversiones.



L'ADN de CaixaBank

Govern corporatiu

Estructura de Govern Corporatiu



Linies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019



ÓSCAR CALDERÓN

Secretari General i del Consell

>> Formació

Llicenciat en Dret per la Universitat de Barcelona i advocat de l'Estat.

>> Trajectòria professional

Va exercir d'advocat de l'Estat a Catalunya (1999-2003).

Vinculat al Grup "la Caixa" des de 2004, ha estat advocat de la Secretaria General de "la Caixa", vicesecretari del Consell d'Administració d'Inmobiliària 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" fins a la seva dissolució el 2014, així com Secretari del Patronat de la Fundació Bancària "la Caixa" fins al 2017.

>> Altres càrrecs actuals

Patró i secretari del Patronat de la Fundació del Museu d'Art Contemporani de Barcelona (MACBA). És també secretari de la Fundació d'Economia Aplicada (FEDEA).



ÓSCAR FIGUERES

Vicesecretari primer del Consell

>> Formació

Llicenciat en Dret per la Universitat Pompeu Fabra i advocat de l'Estat.

>> Trajectòria professional

Ha estat advocat de l'Estat a Barcelona i a Tarragona, amb funcions de coordinació i de representació i defensa de l'Estat en els ordres civil, contencions administratiu, social i penal. Coordinador dels convenis d'assistència jurídica amb la Corporació RTVE, amb el Consorci de la Zona Franca de Barcelona i amb l'Autoritat Portuària de Tarragona. Vocal del Ple i del Comitè Executiu del Consorci de la Zona Franca de Barcelona. Vocal i lletrat del Consell d'Administració de l'Autoritat Portuària de Tarragona i vocal del Jurat Provincial d'Expropiació Forçosa de Tarragona.

Posteriorment, abans de la seva incorporació a CaixaBank, va desenvolupar la seva trajectòria professional a EY Abogados.

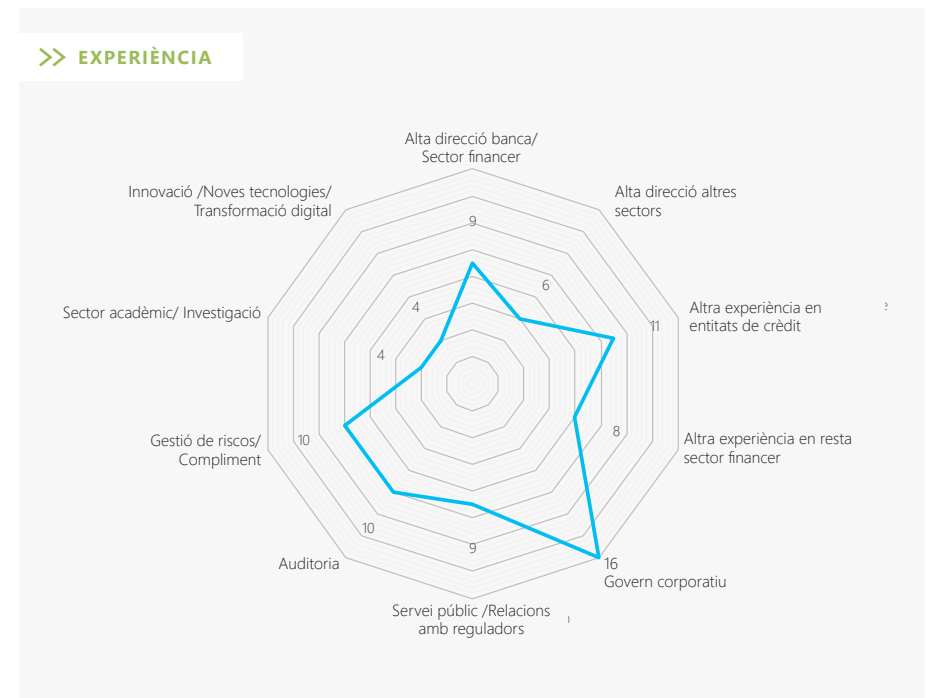
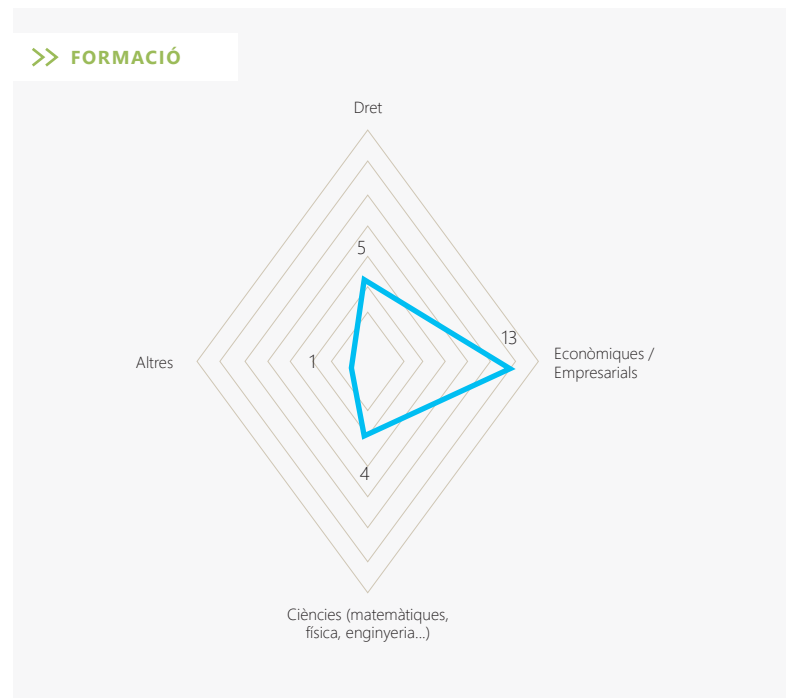
>> Altres càrrecs actuals

Secretari del Consell d'Administració de VidaCaixa.



El Consell d'Administració de CaixaBank procura tenir en tot moment un equilibri adequat en la seva composició mitjançant una àmplia majoria de consellers no executius i promovent també la diversitat de gènere, experiències i coneixements en la seva composició. En aquest marc, la Comissió de Nomenaments, d'acord amb la verificació feta del compliment de la política de selecció de consellers i la reavaluació individual de la idoneïtat de cada conseller, ha conclòs que es consideren adequades l'estructura, la mida i la composició del Consell d'Administració.

Tot seguit es detalla el nombre de perfils del Consell amb coneixements i experiència en certs àmbits, que cobreixen la totalitat de l'espectre d'activitats del Grup:



El Consell avalua anualment la qualitat i l'eficiència del seu funcionament i el de les seves Comissions.

Comissions del Consell

En el marc de la seva funció d'autoorganització, el Consell d'Administració de CaixaBank disposa de diferents comissions especialitzades per raó de la matèria, amb facultats de supervisió i assessorament, així com d'una Comissió Executiva:

COMISSIÓ EXECUTIVA

6
Nre. de membres

3
Consellers Independents

95,2 %
Assistència mitjana a les sessions

>> Composició

La composició de la Comissió Executiva, de la qual formen part el President i el Conseller Delegat, reflecteix la composició del Consell.

>> Funcions

La Comissió Executiva de l'Entitat té delegades totes les competències i facultats legalment i estatutàriament delegables i informa el Consell sobre els assumptes tractats i les decisions adoptades.

COMISSIÓ DE NOMENAMENTS

3
Nre. de membres

2
Consellers Independents

100 %
Assistència mitjana a les sessions

>> Composició

La Comissió de Nomenaments estarà formada per Consellers que no desenvolupin funcions executives, en el nombre que determini el Consell d'Administració, amb un mínim de 3 i un màxim de 5 membres, i la majoria dels seus membres seran Consellers Independents.

Els membres de la Comissió de Nomenaments els nomenarà el Consell d'Administració a proposta de la Comissió d'Auditoria i Control, i el President de la Comissió serà nomenat d'entre els Consellers Independents que formen part de la Comissió.

>> Funcions

Entre les seves funcions hi ha:

- Avaluar i proposar al Consell d'Administració l'avaluació de les competències, els coneixements i l'experiència necessaris dels membres del Consell d'Administració i del personal clau de la societat.
- Elevar al Consell d'Administració les propostes de nomenament de Consellers Independents per a la designació

per cooptació o perquè siguin sotmeses a la decisió de la Junta General d'Accionistes, així com les propostes per a la reelecció o separació d'aquests Consellers per la Junta General d'Accionistes.

- Informar del nomenament i, si escau, el cessament del Conseller Coordinador, del Secretari i dels Vicesecretaris del Consell per a la seva submissió a l'aprovació del Consell d'Administració.
- Informar de les propostes de nomenament o separació dels Alts Directius. Pot 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, si ho considera convenient, condicions bàsiques en els contractes dels Alts Directius, alienes als aspectes retributius, i informar-ne quan s'hagin establert.
- Examinar i organitzar, sota la coordinació, si escau, del Conseller Coordinador, i en col·laboració amb el President del Consell d'Administració, la successió d'aquest, i també examinar i organitzar, en col·laboració amb el President, la del primer executiu de la societat i, si escau, formular propostes al Consell d'Administració perquè aquesta successió es produeixi de manera ordenada i planificada.
- Informar el Consell sobre les qüestions de diversitat de gènere,

vetllant perquè els procediments de selecció dels seus membres afavoreixin la diversitat d'experiències i coneixements i facilitin la selecció de conselleres, i establir un objectiu de representació per al sexe menys representat en el Consell d'Administració, així com elaborar les orientacions sobre com s'ha d'assolir aquest objectiu, vetllant en qualsevol cas pel compliment de la política de diversitat aplicada en relació amb el Consell d'Administració, de la qual cosa es retrà compte en l'Informe anual de govern corporatiu.

- Avaluar periòdicament, i almenys un cop l'any, l'estructura, la mida, la composició i l'actuació del Consell d'Administració i de les seves comissions, el seu President, el seu Conseller Delegat i el seu 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 les seves taules de reemplaçament per a la previsió adequada de les transicions.
- Revisar periòdicament la política del Consell d'Administració en matèria de selecció i nomenament dels membres de l'alta direcció i formular-li recomanacions.
- Supervisar l'actuació de la societat en relació amb els temes de responsabilitat social corporativa i elevar al Consell les propostes que consideri oportunes en aquesta matèria.



L'ADN de CaixaBank

Govern corporatiu

Estructura de Govern Corporatiu



Linies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

COMISSIÓ DE RISCOS

3
Nre. de membres

2
Consellers Independents

100 %
Assistència mitjana a les sessions

Composició

La Comissió de Riscos es compon exclusivament de Consellers no Executius amb els coneixements, la capacitat i l'experiència oportuns per entendre plenament i controlar l'estratègia de risc i la propensió al risc de la Societat, en el nombre que determini el Consell d'Administració, amb un mínim de 3 i un màxim de 6 membres, la majoria dels quals hauran de ser Consellers Independents.

Funcions

Entre les seves funcions hi ha:

- Assessorar el Consell d'Administració sobre la propensió

global al risc, actual i futura, de l'Entitat i la seva estratègia en aquest àmbit, informar sobre el marc d'apetit al risc, assistir en la vigilància de l'aplicació d'aquesta estratègia, vetllar per tal que les actuacions del Grup siguin coherents amb el grau de tolerància del risc decidit prèviament i fer el seguiment del grau d'adequació dels riscos assumits al perfil establert.

- Proposar al Consell la política de riscos del Grup.
- Determinar, juntament amb el Consell d'Administració, la naturalesa, la quantitat, el format i la freqüència de la informació sobre riscos que hagi de rebre el Consell d'Administració i fixar la que la Comissió ha de rebre.
- Revisar regularment exposicions amb els clients principals, sectors econòmics d'activitat, àrees geogràfiques i tipus de risc.

- Examinar els processos d'informació i control de riscos del Grup, així com els sistemes d'informació i 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; detectar qualsevol risc d'incompliment, i dur a terme el seu seguiment i l'examen de possibles deficiències amb els principis de deontologia.
- Informar sobre els nous productes i serveis o sobre canvis significatius en els existents.

COMISSIÓ DE RETRIBUCIONS

3
Nre. de membres

2
Consellers Independents

100 %
Assistència mitjana a les sessions

Composició

La Comissió de Retribucions està formada per Consellers que no desenvolupen funcions executives, en el nombre que determini el Consell d'Administració, amb un mínim de 3 i un màxim de 5 membres, la majoria dels quals seran Consellers Independents. El President de la Comissió es nomenarà d'entre els Consellers Independents que formin part de la Comissió.

Funcions

Entre les seves funcions hi ha:

- Preparar les decisions relatives a les remuneracions i, en concret, indicar i proposar al Consell d'Administració la

política de retribucions, el sistema i la quantia de les retribucions anuals dels Consellers i Alts Directius i la retribució individual dels Consellers Executius i Alts Directius, així com les altres condicions dels seus contractes, especialment de tipus econòmic, sense perjudici de les competències de la Comissió de Nomenaments pel que fa a condicions que aquesta hagi proposat alienes a l'aspecte retributiu.

- Vetllar per l'observança de la política de retribucions de Consellers i Alts Directius, així com informar sobre les condicions bàsiques establertes en els contractes subscrits amb aquests i el seu compliment.
- Informar i preparar la política general de remuneracions de la Societat i, en especial, les polítiques que 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'interès amb els clients de la Societat.

- Analitzar, formular i revisar periòdicament els programes de retribució ponderant la seva adequació i els seus rendiments, i vetllar per la seva observança.

Les comissions de Nomenaments, Retribucions i Auditoria i Control elaboren un informe anual sobre el seu funcionament en relació amb les funcions que els són pròpies. A més, quan les comissions ho considerin oportú, inclouran en aquesta informe propostes de millora. Aquests informes són públics al web de www.caixabank.com.



L'ADN de CaixaBank

Govern corporatiu

Estructura de Govern Corporatiu



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

COMISSIÓ D'AUDITORIA I CONTROL

3 Nre. de membres

Composició

La Comissió d'Auditoria i Control estarà composta exclusivament per Consellers no executius, en el nombre que determini el Consell d'Administració, entre un mínim de 3 i un màxim de 7. La majoria dels membres de la Comissió d'Auditoria i Control seran independents i un d'ells es designarà tenint en compte els seus coneixements i la seva experiència en matèria de comptabilitat o auditoria o en les dues.

A més, el Consell d'Administració procurarà que els membres de la Comissió d'Auditoria i Control, i en especial el seu President, tinguin coneixements i experiència en matèria de comptabilitat, auditoria o gestió de riscos, així com en aquells altres àmbits que puguin resultar adequats per al compliment, en el seu conjunt, de les funcions de la Comissió d'Auditoria i Control. En el seu conjunt, i sens perjudici de procurar afavorir la diversitat, els membres de la Comissió d'Auditoria i Control, que seran designats tenint en compte la capacitat de dedicació necessària per a l'acompliment de les funcions que els siguin encomanades, tindran els coneixements tècnics pertinents en relació amb l'activitat de la Societat.

2 Consellers Independents

Funcions

Entre les seves funcions hi ha:

- Informar la Junta General d'Accionistes sobre les qüestions que es plantegin en matèries que siguin competència de la Comissió i, en particular, sobre el resultat de l'auditoria, explicant com ha contribuït a la integritat de la informació financera i la funció que la Comissió ha exercit en aquest procés.
- Supervisar el procés d'elaboració i presentació de la informació financera preceptiva relativa a la Societat i, si escau, al Grup, revisant els comptes de la Societat, el compliment dels requisits normatius en aquesta matèria, la delimitació adequada del perímetre de consolidació i l'aplicació correcta dels principis de comptabilitat generalment acceptats.
- Vetllar perquè el Consell d'Administració procuri presentar els comptes anuals a la Junta General d'Accionistes sense limitacions ni excepcions en l'informe d'auditoria i perquè, en el supòsit excepcional que hi hagi excepcions, tant el President de la Comissió com els auditors expliquin amb claredat als accionistes el contingut i l'abast d'aquestes limitacions o excepcions.
- Informar, amb caràcter previ, el Consell d'Administració sobre la

100% Assistència mitjana a les sessions

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 d'Administració 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 pertanyi, 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.

COMISSIÓ D'INNOVACIÓ, TECNOLOGIA I TRANSFORMACIÓ DIGITAL

5 Nre. de membres

Composició

La Comissió d'Innovació, Tecnologia i Transformació Digital estarà composta per un mínim de 3 i un màxim de 5 membres. En formaran part, en qualsevol cas, el President del Consell d'Administració i el Conseller Delegat. La resta de membres seran nomenats pel Consell d'Administració, a proposta de la Comissió de Nomenaments, tenint en compte en particular els seus coneixements i la seva experiència en l'àmbit de les competències de la Comissió, com ara la tecnologia i la innovació, els sistemes d'informació i la ciberseguretat.

Funcions

Entre les seves funcions hi ha:

- Assistir el Consell d'Administració en la identificació, el se-

2 Consellers Independents

100% Assistència mitjana a les sessions

guiment i l'anàlisi de nous entrants, de nous models de negoci i dels avenços i les principals tendències i iniciatives 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 d'Administració en la implementació del pla estratègic en els aspectes relacionats amb la transformació digital i la innovació tecnològica (l'estratègia digital), en particular, 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 d'Administració identifiqui noves oportunitats de negoci derivades dels desenvolupaments tecnològics, així com possibles amenaces.
- Assistir el Consell d'Administració en l'anàlisi de l'impacte de les

innovacions tecnològiques en l'estructura del mercat, la prestació de serveis financers i el comportament de la clientela. Entre 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 assegurator.
- Assistir la Comissió de Riscos, quan aquesta ho consideri pertinent, en la supervisió dels riscos tecnològics i en els aspectes relatius a la ciberseguretat.



L'ADN de CaixaBank

Govern corporatiu

Alta Direcció



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Alta Direcció

En la figura del Conseller Delegat del Comitè de Direcció i dels principals comitès de l'Entitat recauen la gestió diària i la implementació i desenvolupament de les decisions adoptades pels Òrgans de Govern Corporatiu.

Comitè de Direcció

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 l'Entitat. A més, aprova, dins les seves competències, els canvis estructurals, els nomenaments, les línies de despesa i les estratègies de negoci.



GONZALO GORTÁZAR

Conseller Delegat
30/06/2011

Formació

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 Criteria CaixaCorp (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.

Àmbits de dependència directa

- Desenvolupament corporatiu
- Innovació i transformació digital
- Compliance
- Morositat, recuperacions i actius adjudicats
- Secretaria Tècnica del Conseller Delegat

JUAN ALCARAZ

Director General de Negoci
30/06/2011

Formació

Llicenciat en Ciències Empresarials per Cunef (Universitat Complutense de Madrid) i Màster en Administració d'Empreses per IESE.

Trajectòria professional

Es va incorporar a "la Caixa" el 2007 i actualment, com a Director General de Negoci, és responsable de les àrees de negoci següents: Retail Banking, Global Customer Experience i Specialized Consumer Segments (Imaginbank, Family, Senior, Agrobank i Holabank). A més, dins les seves responsabilitats, està a càrrec de: CaixaBank Digital Business i CaixaBank Business Intelligence. 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 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.

Àmbits de dependència directa

- Banca Retail
- Banca d'Empreses
- Banca Privada
- Banca Premier
- Negocis
- Estratègia de màrqueting
- Voice of the Customer & Quality Insights
- Contact Centers
- Risc reputacional immobiliari
- Digital Business
- Direccions territorials
- Control del negoci
- Secretaria Tècnica de Negoci
- Secretaria Tècnica de Presidència a Madrid
- Acció social de la xarxa

Filials

- CaixaBank Digital Business
- imaginTech
- CaixaBank Business Intelligence
- CaixaBank Payments&Consumer



L'ADN de CaixaBank

Govern corporatiu

Alta Direcció



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019



XAVIER COLL

Director General de Recursos Humans i Organització
30/06/2011

>> Formació

Llicenciat en Medicina per la Universitat de Barcelona i Màster en Administració d'Empreses per la University of Chicago i en Salut Pública per la John Hopkins University. Beca Fulbright "la Caixa".

>> Trajectòria professional

El 2008 s'incorpora a "la Caixa" com a Director Executiu de 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.

>> Àmbits de dependència directa

- Persones
- Relacions laborals, cultura i desenvolupament
- Talent
- Comunicació interna
- Organització i productivitat
- Assessoria jurídicolaboral



JORDI MONDÉJAR

Director General de Riscos
10/07/2014

>> Formació

Llicenciat en Ciències Econòmiques i Empresariales 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.

>> Altres càrrecs actuals

Conseller de Sareb i president no executiu de BuildingCenter.

>> Àmbits de dependència directa

- Corporate Risk Management Function & Planning
- Retail Lending Office & Service Line (risc minorista)
- Lending Office Empreses (risc d'empreses)
- Real Estate Actius Adjudicats (immobiliari – actius adjudicats)
- Morositat i reestructuracions
- Gestió risc mediambiental
- Comissió Permanent de Crèdit

>> Filials

- BuildingCenter
- Credifmo



JAVIER PANO

Director Executiu de Finances
24/10/2013

>> Formació

Llicenciat en Ciències Empresariales 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 fuding 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 àmplies responsabilitats en diferents entitats.

>> Altres càrrecs actuals

Membre del Consell d'Administració de BPI i de Cecabank.

>> Àmbits de dependència directa

- Markets
- ALM, Treasury & Funding
- Anàlisi i seguiment de balanç
- Relació amb inversors

>> Filials

- CaixaBank Titulització



L'ADN de CaixaBank

Govern corporatiu

Alta Direcció



Linies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019



MARÍA LUISA MARTÍNEZ

Directora Executiva de Comunicació, Relacions Institucionals, Marca i RSC

27/05/2016

>> Formació

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.

>> Àmbits de dependència directa

- Comunicació externa
- Responsabilitat corporativa
- Estratègia de continguts i marca
- Gestió del risc reputacional
- Patrocinis
- Relacions i acords institucionals
- Negociació de mitjans i control pressupostari



MATTHIAS BULACH

Director Executiu d'Intervenció, Control de Gestió i Capital

28/11/2016

>> Formació

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 SA.

>> Àmbits de dependència directa

- Intervenció i comptabilitat
- Informació corporativa i control de participades
- Costos i gestió pressupostària
- Solvència i resultats
- Models de projecció i de balanç
- Control intern financer



IÑAKI BADIOLA

Director Executiu de Corporate Institutional Banking and International Banking

22/11/2018

>> Formació

Llicenciat en Ciències Econòmiques i Empresariales 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 (ALCAMPPO), Administració pública (GISA), transport (IFERCAT) i Real Estate (Harmonia).

Va ser Director Executiu de CIB i Director Corporatiu de Finançament Estructurat i Banca Institucional.

>> Àmbits de dependència directa

- Corporate & Institutional Banking (CIB)
- Xarxa internacional
- Desenvolupament Negoci Internacional
- Control negoci CIB
- Structured Finance
- Institutional Banking
- Equities and Corporate Finance
- Corporate Banking
- Debt Capital Markets
- Technical Business Unit
- Research

L'ADN de CaixaBank

Govern corporatiu

Alta Direcció

Linies estratègiques

Estat d'informació no financera

Glossari

Informe de verificació independent

Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

MARISA RETAMOSA

Directora Executiva d'Auditoria Interna
22/11/2018

»» Formació

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.

»» Àmbits de dependència directa

- Serveis d'auditoria
- Auditoria territorial i negoci
- Metodologia i reporting d'auditoria
- Auditoria financera, de participades i de compliment normatiu
- Auditoria de sistemes, processos i banca digital
- Auditoria de mercats, riscos i banca internacional

JAVIER VALLE

Director Executiu d'Assegurances
22/11/2018

»» Formació

Llicenciat en Ciències Empresarials i Màster en Administració d'Empreses per ESADE. Community of European Management School (CEMS) a HEC París.

»» Trajectòria professional

Aquests deu 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, així com conseller del Consorci de Compensació d'Assegurances i d'ICEA.

»» Àmbits de dependència directa

- Grup assegurador

»» Filials

- VidaCaixa

LUIS JAVIER BLAS

Director Executiu de Mitjans
1/02/2020

»» Formació

Llicenciat en Dret per la Universitat d'Alcalá. AMP (Advanced Management Program) per ESE Business School (Universitat dels Andes - Xile), així com altres programes corporatius de desenvolupament directiu per IESE i INSEAD.

»» Trajectòria professional

Fins al seu nomenament en el Comitè de Direcció de CaixaBank, ha estat Head of Engineering & Data a Espanya i Portugal i membre del Comitè de Direcció de BBVA a Espanya (2015-2019). Prèviament, havia desenvolupat diversos càrrecs, principalment en l'àmbit de mitjans del Grup BBVA tant a Xile (2010-2015) com a Espanya (2000-2010). Prèviament havia treballat al Banco Central Hispano, al Grup Accenture i a Abbey National Spain.

»» Altres càrrecs actuals

Fins llavors, havia estat membre del consell d'administració de diverses companyies en representació de BBVA, tant en societats del Grup BBVA com en altres de participades (Redsys, Redbanc i Previred).

»» Àmbits de dependència directa

- Serveis informàtics
- Serveis bancaris
- Seguretat de la informació i govern
- Eficiència i digitalització de processos
- Seguretat
- Gestió serveis generals

»» Filials

- Silk
- CaixaBank Facilities Management
- CaixaBank Operational Services

Nota: Fins a l'1 de febrer de 2020 va ocupar el càrrec de Director Executiu de Mitjans el Sr. Jorge Fontanals. El Sr. Fontanals té previst prejubilar-se, però continuarà vinculat a l'Entitat per assegurar el traspàs complet de les seves funcions.



L'ADN de CaixaBank

Govern corporatiu

Alta Direcció



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019



ÓSCAR CALDERÓN

Secretari General i del Consell

29/5/2014

>> Formació

Llicenciat en Dret per la Universitat de Barcelona i advocat de l'Estat.

>> Trajectòria professional

Va exercir d'advocat de l'Estat a Catalunya (1999-2003). Vinculat al Grup "la Caixa" des de 2004, ha estat advocat de la Secretaria General de "la Caixa", vicesecretari del Consell d'Administració d'Inmobiliària 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" fins a la seva dissolució el 2014, així com Secretari del Patronat de la Fundació Bancària "la Caixa" fins al 2017.

>> Altres càrrecs actuals

Patró i secretari del Patronat de la Fundació del Museu d'Art Contemporani de Barcelona (MACBA). És també secretari de la Fundació d'Economia Aplicada (FEDEA).

>> Àmbits de dependència directa

- Secretaria General
- Assessoria jurídica
- Secretaria òrgans de govern
- Secretaria participades i govern corporatiu
- Corporate M&A



L'ADN de CaixaBank

Govern corporatiu

Alta Direcció

Linies estratègiques

Estat d'informació no financera

Glossari

Informe de verificació independent

Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Comitès principals

Seguidament es mostra la descripció dels comitès principals en què participen els membres de l'Alta Direcció de CaixaBank:

COMITÈ COAP (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, sota les polítiques de marc d'apetit al risc i límits de risc aprovats pel Consell d'Administració.

En conseqüència, prendrà les decisions oportunes i podrà efectuar recomanacions a les diferents àrees d'activitat.

>> **Freqüència Mensual** >> **Dependència Comitè de Direcció**

COMITÈ DE REGULACIÓ

El Comitè de Regulació és l'òrgan encarregat de definir el posicionament del Grup sobre qüestions relacionades 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 regularment les iniciatives dutes a terme en aquest àmbit. A més, aquest Comitè

aprova i revisa el mapa de representació d'interessos per coordinar la participació dels directius de l'Entitat en agrupacions i fòrums en l'àmbit nacional i internacional.

>> **Freqüència Mensual** >> **Dependència Comitè de Direcció**

COMITÈ 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**

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 Anual** >> **Dependència Comitè de Direcció**

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.

És objectiu específic del CGR adequar l'estratègia en matèria de risc a l'establert pel 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 (a través de la Comissió de Riscos) de les línies d'actuació principals i de

la situació dels riscos del Grup CaixaBank.

Queden fora de la responsabilitat del CGR l'admissió o la denegació de noves operacions, renovacions, renegociacions, refinançaments o reestructuracions, que estan reservades al Comitè Permanent de Crèdits per delegació expressa del Consell d'Administració.

>> **Freqüència Mensual** >> **Dependència Comissió de Riscos**

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 reconegut per la seva excel·lent reputació i reforçar el seu posicionament a través del seu model de banca socialment responsable.

Un altre dels objectius del CRCR és fer el seguiment de l'estratègia de CaixaBank en matèria de risc reputacional, de conformitat amb el que estableixi el Consell d'Administració en el marc d'apetit al risc (d'ara endavant, RAF, per les sigles en anglès de Risk Appetite Framework).

>> **Freqüència Mensual** >> **Dependència Comitè de Direcció**

A més, el Comitè de Responsabilitat Corporativa i Reputació del Grup CaixaBank és responsable de coordinar les polítiques i els posicionaments responsables i de fer el seguiment de l'estratègia i les pràctiques de responsabilitat corporativa en l'àmbit de Grup. Es reuneix trimestralment.

L'ADN de CaixaBank

Govern corporatiu

Alta Direcció

Linies estratègiques

Estat d'informació no financera

Glossari

Informe de verificació independent

Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

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 funcions principals d'aquest Comitè són: prevenció, detecció, resposta, informe i monitoratge del model.

Freqüència Mensual
Dependència Consell d'Administració

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. El setembre 2018 se li assignen en escriptura noves funcions: «Aprovar col·legiadament operacions de préstec i crèdit, avals i inversions en general pròpies de l'objecte social del banc, fins a un límit màxim per operació de 200 milions d'euros. Excepcionalment, per raons d'urgència, aprecia-

des pel Comitè mateix, podrà aprovar, a efectes interns, operacions per imports superiors, sense límit màxim, conjuntament amb un Director General, i informarà de les operacions aprovades per aquesta via a la Comissió Executiva del Consell d'Administració en la sessió següent que aquesta celebri».

Freqüència Setmanal
Dependència Comissió Executiva

COMITÈ DE TRANSPARÈNCIA

Aquest Comitè actua com a òrgan decisor 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.

Té la responsabilitat de garantir la transparència en la comercialització d'aquests productes mitjançant la definició i l'aprovació de les polítiques de comercialització, de prevenció de conflictes d'interès, de salvaguarda d'actius de clients i de millor execució. Així mateix, valida la classificació

dels nous instruments financers, productes bancaris i 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

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

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.

Freqüència Trimestral
Dependència Comitè de Direcció

COMITÈ DE PRIVACITAT

Depèn directament del Comitè de Direcció i actua com a òrgan superior i decisor per a tots els aspectes relacionats amb la privacitat i la protecció de dades de caràcter personal en el Grup CaixaBank.

Freqüència Bimensual
Dependència Comitè de Direcció

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 en el Comitè de Direcció.

Freqüència Mensual
Dependència Comitè de Direcció

Remuneracions

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.

En l'exercici 2019, la política aplicada a la retribució dels Consellers, sotmesa pel Consell al vot vinculant de la Junta General de 5 d'abril de 2019, va rebre un percentatge de vots a favor del 97,19%. Això, sumat als resultats de la votació consultiva de Informe Anual de Remunera-

cions corporatives de l'exercici anterior, permet entendre que els accionistes van fer costat àmpliament la política de remuneracions de l'Entitat.

Seguidament es descriu la naturalesa de les remuneracions percebudes pels membres del Consell d'Administració de l'Entitat:



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 mantenen 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.

+

CÀRREC EXECUTIU (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.



L'ADN de CaixaBank

Govern corporatiu

Remuneracions



Linies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

En el cas dels Consellers amb funcions executives, en referència estricta al Conseller Delegat de l'Entitat, seguidament es descriu la naturalesa dels components percebuts:

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 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)	10%	Generar una rendibilitat atractiva per als accionistes, mantenint la solidesa financera
Variació d'actius problemàtics	10%	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 d'assoliment [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 va aprovar el 5 d'abril de 2019 la implantació d'un Pla d'Incentius Anuals Condicionats vinculats al Pla Estratègic 2019-2021 per a un col·lectiu de 90 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.

Aportacions a sistemes d'estalvi a llarg termini

Així mateix, com a component fix de la remuneració, el Conseller Executiu té pactades en el seu contracte aportacions prefixades a sistemes de previsió i d'estalvi.

El 15% de les aportacions pactades a plans de previsió social complementària tindrà la consideració d'import objectiu (i el 85% restant tindrà la consideració de component fix). Aquest import es determina seguint els mateixos principis que els establerts per a la remuneració variable en forma de bonus, només té en compte els paràmetres d'avaluació individuals i és objecte d'aportació a una Pòlissa de Beneficis Discrecionals de Pensió.

La remuneració de l'Alta Direcció del Grup, particularment la de naturalesa variable en relació amb els reptes estratègics corporatius, està inspirada en la remuneració del Conseller Delegat. En Informe Anual de Remuneracions dels Consellers i en la Nota 9 dels Comptes Anuals Consolidats del Grup CaixaBank corresponents a l'exercici 2019 es donen més detalls sobre la remuneració del Conseller Executiu i dels membres de l'Alta Direcció.



L'ADN de CaixaBank

Context i perspectives 2020

Context econòmic



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Context i perspectives 2020

Context econòmic

Evolució global i mercats

Moderació del ritme de creixement econòmic:

s'estima un ritme de creixement del 2,9%, per sota del registre del 2018, a causa de la maduresa del cicle econòmic global, el xoc industrial i factors geopolítics.

- **La Xina manté un camí de desacceleració gradual:** el 2019, el creixement registrat és del 6,1%, per sota del 6,6% de l'any anterior.
- **El pols comercial entre els EUA i la Xina s'intensifica fins a l'estiu i es comença a reconduir en el tram final del 2019:** els fluxos comercials i l'activitat global ja acusen l'impacte de les tensions comercials i, malgrat que es va assolir un acord, és poc probable que sigui suficient per eliminar la incertesa en aquest àmbit.
- **L'economia dels Estats Units manté un bon to:** s'estima un creixement del 2,3% el 2019, un ritme robust atès el context de tensions comercials i l'esvaniment de l'impuls fiscal de 2017-2018.
- **Augment de les tensions comercials entre els EUA i la Unió Europea:** un dictamen de l'Organització Mundial del Comerç a favor dels EUA en relació amb un cas d'ajudes públiques a Airbus per part de la UE resulta en la imposició d'aranzels per part dels EUA sobre productes de la UE. L'extensió a nous productes no és descartable.
- **El creixement de l'eurozona es debilita:** el camí de moderació iniciat el 2018 s'intensifica el 2019 (creixement estimat de l'1,1%), principalment a cau-



CREIXEMENT PIB MUNDIAL 2019 (EST.):

+2,9%



DEBILITAT MANUFACTURERA I VOLATILITAT GEOPOLÍTICA

sa del dinamisme exterior rebaixat i les dificultats que travessa el sector manufacturer (especialment intenses en el cas de l'automòbil).

- **Incertesa política a Europa:** el 2019, la preocupació sobre un possible Brexit desordenat ha estat una font d'incertesa. Després de l'acord de sortida assolit amb la UE, que va eliminar aquesta possibilitat, ara preocupa la complexitat d'assolir un acord satisfactori que ordeni la nova relació entre el Regne Unit i la UE.
- **La volatilitat persisteix en els mercats financers:** la moderació del creixement global, juntament amb l'escalada de tensions comercials entre els EUA i la Xina, són factors clau del 2019. La remissió de les tensions comercials permet rebaixar la volatilitat i donar suport a l'evolució de les borses i els tipus d'interès sobirans en el tram final de l'any.
- **La Reserva Federal reverteix el procés de normalització monetària:** amb un rerefons de pressions inflacionàries limitades i perspectives de desacceleració econòmica, la Fed ha abaixat els tipus en tres ocasions i, per tal de tallar possibles problemes de liquiditat en el mercat, inicia noves compres d'actius.
- **El BCE oficialitza un nou paquet d'estímul monetari en resposta a l'alentiment econòmic:** retallada del tipus depo (10 punts bàsics), noves compres d'actius i tipus d'interès més baixos per a les TLTRO (operacions amb què s'ofereix finançament a llarg termini al sector financer), i també s'indica que l'estímul continuarà fins que la inflació s'acosti a l'objectiu.



L'ADN de Caixabank

Context i perspectives 2020

Context econòmic



Linies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



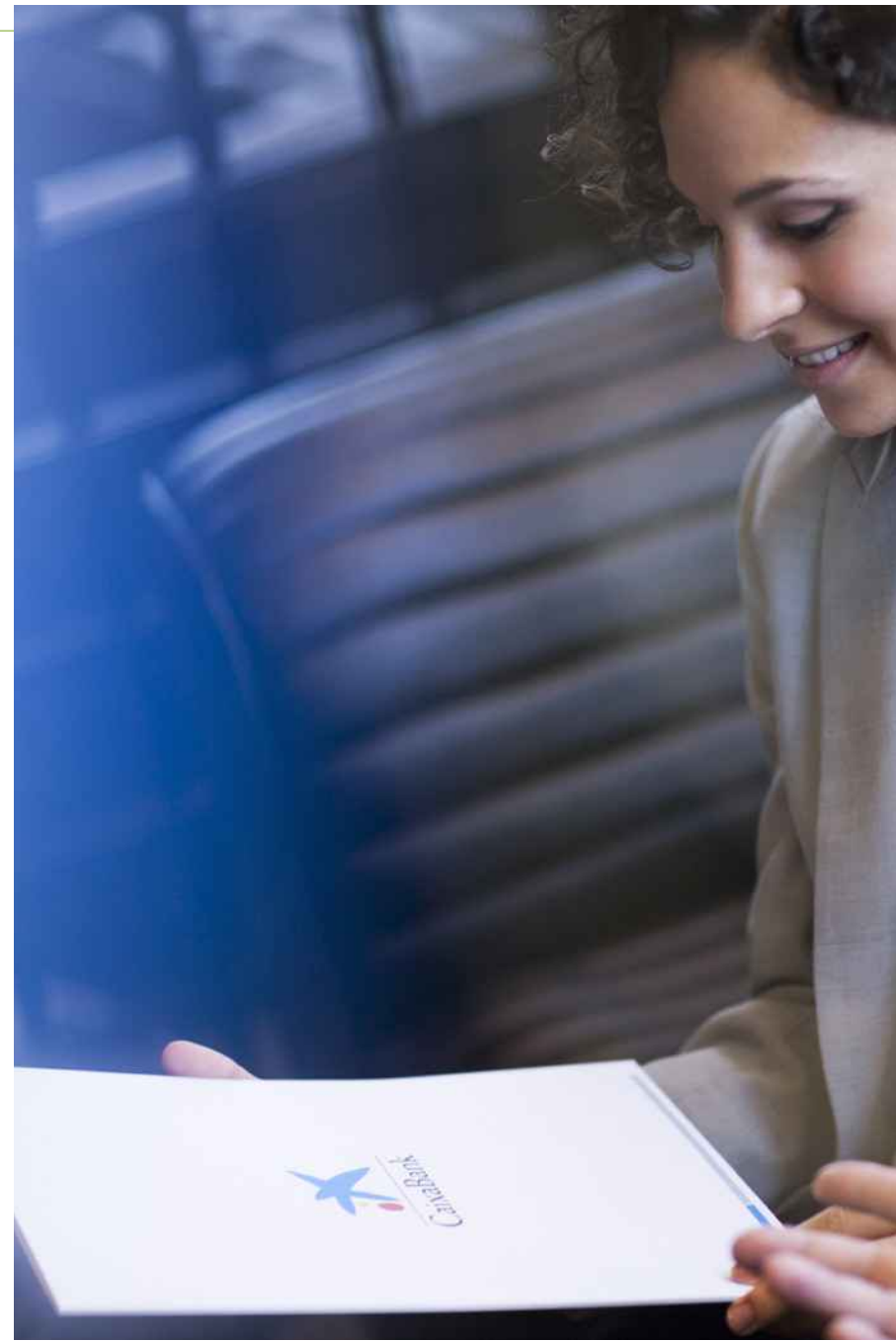
Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Perspectives entorn global 2020

- **Lleuger repunt del creixement global, principalment de la mà del bloc emergent:** s'estima un creixement del 3,2%, encara per sota de la mitjana històrica (3,8%).
- **Els EUA moderaran el seu ritme de creixement:** la maduresa del cicle econòmic i les incerteses associades a les tensions comercials pesaran sobre l'activitat. Amb tot, són poc probables escenaris extrems, com el de recessió.
- **El creixement de l'eurozona es mantindrà molt contingut:** continuarà acusant el canvi estructural que travessa el sector de l'automòbil, els riscos globals per al comerç i les incerteses relacionades amb el Brexit.
- **Condicions monetàries molt acomodàcies a l'eurozona:** durant el 2020 no es preveuen grans canvis en la política monetària, que es mantindrà laxa per donar suport a l'activitat.





L'ADN de CaixaBank

Context i perspectives 2020

Context econòmic



Linies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Evolució Espanya

- **L'economia convergeix a cotes més moderades de creixement:** a mesura que l'economia es mou cap a una fase més madura del cicle i que el sector exterior acusa el deteriorament del context internacional, el ritme de creixement se suavitza, tot i que es manté en cotes notables.
- **Espanya segueix destacant positivament:** a pesar de la desacceleració, el creixement encara és superior que el de la majoria d'economies desenvolupades.
- **Els consumidors es mostren més prudents:** la suavització de les perspectives econòmiques i l'alentiment del creixement de l'ocupació es tradueixen en un augment de l'estalvi i una moderació del creixement del consum.
- **Comportament diferenciat entre el sector de serveis i el manufacturer:** el sector manufacturer acusa el deteriorament dels fluxos comercials globals i les dificultats del sector de l'automòbil, mentre que el sector de serveis aguanta en una posició millor.
- **El mercat immobiliari s'estabilitza:** després d'anys de creixement, tant el preu dels habitatges com la demanda i l'oferta mostren signes d'estabilització.



CREIXEMENT PIB 2019

+2,0%



ALENTIMENT GRADUAL DEL CREIXEMENT

- **La nova producció de crèdit es desaccelera:** aquesta tendència va ser deguda, en bona part, a la forta desacceleració en les noves operacions de crèdit hipotecari, afectades de forma temporal per l'entrada en vigor de la nova llei hipotecària a mitjan any passat. En aquest sentit, les dades referents als últims mesos de l'any ja mostren una certa recuperació en l'àmbit hipotecari.
- **L'economia es manté sanejada:** després de sis anys consecutius de creixement notable, l'economia continua sense acumular desequilibris macroeconòmics. El sector privat manté graus d'endeutament continguts, el compte corrent es troba en superàvit i es mantenen els guanys de competitivitat dels últims anys.
- **La situació política, un factor que cal seguir:** després d'un 2019 dominat per les cites electorals, el nou govern de coalició és un factor d'estabilitat.

Perspectives Espanya 2020

- **Transició cap a ritmes de creixement més sostenibles:** per al 2020 s'estima un creixement de l'1,5%, un ritme més moderat que el d'anys anteriors, però més d'acord amb el potencial de creixement de l'economia.
- **La demanda interna, pilar de creixement:** la bona dinàmica del mercat laboral i el notable creixement previst dels ingressos, impulsats pel repunt dels salaris, permetran un lleuger repunt del consum i donaran sosteniment a l'evolució de la inversió.





L'ADN de CaixaBank

Context i perspectives 2020

Context econòmic



Linies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Evolució Portugal

- **Ritme de creixement positiu:** malgrat la desacceleració, causada per un cert alentiment de la inversió i les exportacions, l'economia manté un ritme d'avenç de l'activitat satisfactori.
- **El creixement de l'ocupació, factor clau darrere del bon clima de confiança:** el mercat laboral, que ja és a prop de la plena ocupació, és un puntal darrere de la bona evolució de la demanda interna.
- **La millora dels desequilibris macroeconòmics es reflecteix en la prima risc-país:** la bona evolució del dèficit públic i les bones dades econòmiques s'han traslladat en una prima risc-país més baixa.
- **Es forma un nou govern de caràcter continuista:** es preveu que els comptes públics continuïn millorant.



CREIXEMENT PIB 2019 (EST.):

+1,9%



DESACCELERACIÓ MODERADA DEL RITME D'ACTIVITAT

Perspectives Portugal 2020

- **Lleugera moderació del creixement:** es preveu que l'activitat creixi a un ritme una mica més suau, de l'1,7%, a causa d'un ritme de creixement més baix de la demanda interna. Les fonts de risc principals seran externes, entre les quals destaquen el gir proteccionista dels EUA i el creixement més baix dels principals socis comercials.



>> CAIXABANK EN AQUEST ENTORN

Davant els riscos i les oportunitats derivats del context macroeconòmic, el Grup manté uns nivells de capital i liquiditat sòlids, 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).¹

Així mateix, el Grup gestiona l'efecte derivat d'un entorn de tipus d'interès en nivells persistentment baixos mitjançant una estratègia de diversificació de les fonts d'ingressos cap a productes amb menys sensibilitat als tipus d'interès, el desenvolupament i la millora de l'oferta de productes i serveis més adequats a aquest entorn i la millora continuada de l'eficiència i la productivitat del Grup.

¹ICAAP, Internal capital adequacy assessment process. ILAAP, Internal liquidity adequacy assessment process.



L'ADN de CaixaBank

Context i perspectives 2020

Context regulatori



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Context regulatori

CaixaBank participa activament en el debat relacionat amb el desenvolupament dels estàndards de regulació i supervisió del sector financer. Amb això, l'Entitat pretén contribuir a l'establiment d'un marc legislatiu i de supervisió robust i harmonitzat, que ajudi a preservar l'estabilitat financera i afavoreixi el creixement econòmic i el benestar de consumidors, clients, accionistes i empleats.

La participació en el debat regulador s'articula a través del diàleg continu amb les autoritats i les institucions rellevants, amb qui es comparteix l'opinió sobre consultes i propostes normatives, a través de papers de posició i documents d'anàlisi d'impacte, bé sigui a petició d'aquestes o per iniciativa pròpia. Habitualment, aquesta activitat es desenvolupa conjuntament amb les diferents associacions que representen el sector amb l'objectiu d'afavorir posicions consensuades. En aquest sentit, CaixaBank és membre d'un conjunt ampli d'associacions. En l'àmbit bancari, bona part de l'activitat es canalitza a través de la Confederació Espanyola de Caixes d'Estalvis (CECA) en l'àmbit nacional, el *European Savings and Retail Banking Group* (ESBG) a escala euro-

pea i l' *Institute of International Finance* (IIF) a escala internacional. A més, Banco BPI és membre de l' *Associação Portuguesa de Bancos* (APB), que al seu torn és membre de la *European Banking Federation* (EBF). En l'àmbit de les assegurances, destaca la participació de VidaCaixa, a escala nacional, en la Unió Espanyola d'Entitats Asseguradores i Reasseguradores (UNESPA), a través de la qual està representada a la *European Insurance and Reinsurance Federation* (Insurance Europe) i a l' *European Insurance CFO Forum* (CFO Forum) a escala europea.

En l'àmbit regulador, es constata especialment una preocupació més elevada per minimitzar els errors en l'assessorament en les diferents matèries jurídiques o d'interpretació normativa, reduir les deficiències en la gestió de demandes i millorar la gestió dels requeriments reguladors/supervisors i dels expedients sancionadors que es puguin incoar. Així mateix, es constata una preocupació més gran en matèria de privacitat i protecció de dades personals i en el compliment normatiu relacionat amb les activitats dutes a terme per empleats o agents que puguin perjudicar els interessos i els drets dels clients.

>> INICIATIVES PRINCIPALS DE LES QUALS CAIXABANK HA FET UN SEGUIMENT DURANT L'EXERCICI I AMB AFECTACIÓ SOBRE EL GRUP:



FINANCES SOSTENIBLES

- Divulgació en matèria de sostenibilitat per al sector de serveis financers
- Pla d'Acció EBA sobre finances sostenibles
- Proposta de reglament sobre establiment d'un marc per facilitar les inversions sostenibles
- Reglament d'índexs de referència sobre transició climàtica, índexs alineats amb els Acords de París i divulgació d'informació relacionada amb la sostenibilitat



FISCALITAT

- Avantprojectes sobre l'impost sobre transaccions financeres (ITF)
- Impost sobre determinats serveis digitals
- Mesures de prevenció i lluita contra el frau fiscal
- Modificació de la Llei general tributària per incorporar al dret espanyol la Directiva DAC6



INNOVACIÓ I DIGITALITZACIÓ

- Directrius EBA sobre externalització al cloud
- Guia EBA sobre gestió de riscos de seguretat i tecnològics
- Iniciatives sobre proveïdors de serveis de crowdfunding
- Pla d'Acció FinTech
- Reial Decret llei de serveis de pagament i altres mesures urgents en matèria financera (PSD 2)
- Sandbox regulador espanyol



ESTABILITAT FINANCERA I ENFORTIMENT DEL SECTOR FINANCER

- Bons Garantits Europeus
- Directiva de Recuperació i Resolució Bancàries (BRRD 2)
- Directiva i Reglament de Requeriments de Capital (CRD 5 / CRR 2)
- Directiva de prevenció de blanqueig de capitals i finançament del terrorisme (AML4)
- Guia EBA sobre originació de préstecs.
- Normes internacionals d'informació financera
- Reglament de Benchmarks
- Reglament respecte a la cobertura mínima de pèrdues derivades d'exposicions dubtoses.



PROTECCIÓ AL CONSUMIDOR I TRANSPARÈNCIA

- Directiva de mercats financers / Reglament (MIFID2/MIFIR)
- Directiva de contractes de crèdit al consum (CCD)
- Llei Orgànica de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals (LOPD)
- Llei reguladora dels contractes de crèdit immobiliari (LCI)
- Normes Internacionals d'Informació Financera
- Modificació de l'Ordre de transparència i protecció del client de productes bancaris.
- Reial Decret llei de comptes de pagament bàsics, trasllat de comptes de pagament i comparabilitat de comissions (PAD)


L'ADN de CaixaBank

Context i perspectives 2020

Context social, tecnològic i competitiu



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Context social, tecnològic i competitiu



>> La **innovació digital** ofereix noves oportunitats per ser una organització més ràpida i eficient i per transformar les relacions amb els clients.

Al seu torn, la revolució tecnològica està alterant considerablement el marc competitiu en què es desenvolupen les entitats financeres. Així, doncs, la digitalització propicia l'aparició de nous competidors, com les *fintechs* i les plataformes digitals denominades *bigtechs*, amb potencial disruptiu en termes de competència i serveis. Concretament, aquests nous competidors tendeixen a ser més àgils i flexibles, tenen una estructura de costos lleugera i són capaços d'aprofitar les diferents tecnologies per oferir al client una experiència d'usuari còmoda, senzilla i de cost més baix. Així mateix, la majoria d'aquests nous entrants tenen, per ara, un enfocament molt especialitzat en serveis financers concrets. Això difereix del model tradicional, que es caracteritza per la provisió conjunta de serveis financers, i pot dur a una fragmentació de la cadena de valor, amb impacte en marges i vendes creuades.

Amb tot, l'Entitat considera que els nous entrants també suposen una oportunitat com a font de col·laboració, aprenentatge i estímul per al compliment dels objectius de digitalització i transformació del negoci establerts en el Pla Estratègic. CaixaBank fa un seguiment periòdic dels principals nous entrants i dels moviments de les *BigTechs* cap a la indústria bancària. A més, CaixaBank té *Imagin* com a proposta de valor de primer nivell que continuarà potenciant. Respecte a la competència des de *bigtechs*, CaixaBank aposta per una millora de l'experiència del client, modernitzant el model de relació, amb el valor afegit que suposa l'ús responsable de les dades.



>> Continuarà creixent la demanda de productes d'estalvi a llarg termini davant les necessitats creixents de planificació financera de les llars i l'entorn de tipus d'interès baixos. Des del 2014, els productes d'estalvi a llarg termini, que inclouen plans de pensions, fons d'inversió i assegurances d'estalvi, han crescut al voltant del 45%. Això s'explica per l'entorn de tipus d'interès baixos, que ha propiciat la cerca de rendibilitats més atractives en un context en què la remuneració dels dipòsits és nul·la. Aquest creixement s'ha vist reforçat per l'estratègia dels bancs d'augmentar els ingressos per comissions amb la gestió i la comercialització d'aquests productes. Els pròxims anys, la demanda d'aquests productes d'estalvi es mantindrà a causa de la necessitat creixent de planificació financera, ja sigui per obtenir rendibilitats atractives en productes de risc baix o bé com a productes d'estalvi que complementin les pensions públiques.



>> El **cibercrim ha incrementat la volumetria d'esdeveniments i la seva gravetat**, cosa que ha fet que escalés en la prioritat reguladora de l'agenda dels supervisors.

CaixaBank és conscient de la importància i del grau d'amenaça existent, per la qual cosa manté una revisió constant de l'entorn tecnològic i de les aplicacions en els seus vessants d'integritat i confidencialitat de la informació, disponibilitat dels sistemes i continuïtat del negoci mitjançant revisions planificades i a través de l'auditoria contínua (amb el seguiment d'indicadors de risc definits). A més, CaixaBank fa les anàlisis pertinents per adequar els protocols de seguretat als nous reptes i ha definit un nou pla estratègic de seguretat de la informació per continuar mantenint-se a l'avantguarda de la protecció de la informació, d'acord amb els millors estàndards de mercat.



L'ADN de CaixaBank

Context i perspectives 2020

Context social, tecnològic i competitiu



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019



>> La **societat exigeix, cada cop més, bancs socialment responsables** que es preocupin pel benestar social i mediambiental dels territoris on estan presents. Així, doncs, és d'esperar que els àmbits d'inclusió i educació financera, de cultura de compliment i de gestió dels riscos mediambientals vagin guanyant rellevància en el sector financer.

En aquest sentit, durant aquest exercici han guanyat protagonisme les mesures relacionades amb la gestió dels riscos ASG. Per exemple, destaquen les actuacions de llarg abast plantejades en el Nou Pacte Verd de la Comissió Europea, que s'aniran traduint en iniciatives legislatives concretes. Des del punt de vista del negoci en el vessant mediambiental, aquestes iniciatives es podrien materialitzar en aspectes com una potencial exposició a sectors intensius en emissions de carboni o altament exposats a riscos associats a la transició energètica.

D'entrada, els principis i els valors en què se sustenta CaixaBank demostren una marcada alineació amb els principis ASG, per bé que el grau creixent d'exigència entorn de la sostenibilitat en el sector comporta més materialitat en el potencial impacte reputacional.

En aquest entorn, CaixaBank manté un seguiment actiu dels desenvolupaments i les iniciatives en els àmbits descrits i participa, per exemple, en el debat sectorial de les directrius europees en l'ordenament espanyol. Així mateix, CaixaBank és signant i està adherit a múltiples iniciatives i grups de treball per abordar, entre altres aspectes, la millora de la gestió i el reporting en aquests àmbits.

Igualment, en el marc d'un procés de presa de decisions rigorós, responsable i transparent, el Grup té en compte les implicacions ASG derivades de la seva política d'admissió i d'inversió. En aquest sentit, es treballa amb el propòsit d'optimitzar la relació entre rendibilitat i risc i evitar, minimitzar, mitigar i remeiar en la mesura del possible els factors que puguin suposar un risc per a l'entorn o la comunitat.



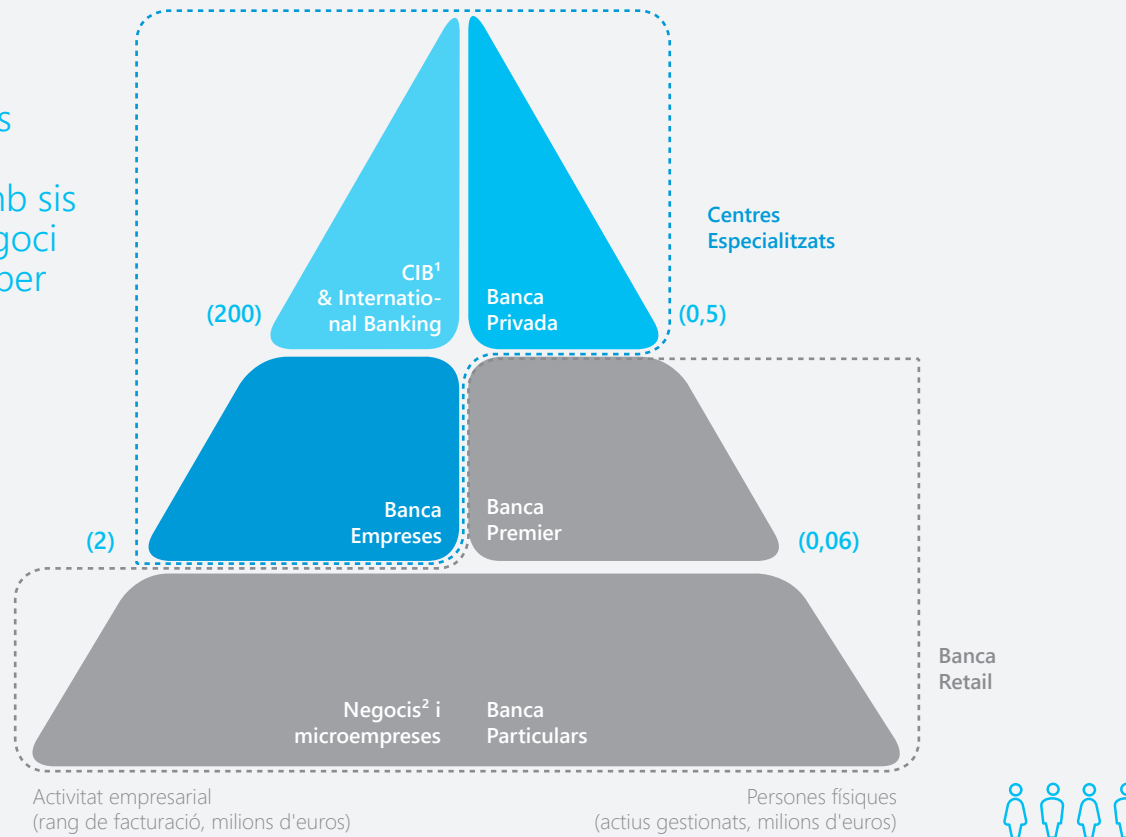
Model de negoci

Un model de negoci que cobreix totes les necessitats financeres i asseguradores

CaixaBank disposa d'un model de banca universal que ofereix una àmplia gamma de productes i serveis adaptats a les necessitats dels clients des d'una plataforma comercial que combina les oficines i el món digital.

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

² Inclou autònoms, professionals, agraris i comerços





L'ADN de CaixaBank

Model de negoci



Linies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019



Banca particulars, negocis i microempreses

La proposta de valor de Banca Retail es basa en una oferta omnicanal, innovadora i diferenciada adreçada a clients particulars, negocis i emprenedors que cerca en tot moment la millor experiència del client.

La proposta de BusinessBank d'adreça a petites empreses, emprenedors, autònoms i comerços. Inclou totes les solucions del dia a dia que necessiten, com ara seguretat, protecció, internacionalització i finançament, sempre amb el suport de gestors especialitzats.

indicadors principals

» **8 M**
clients vinculats¹

» **85,5** (escala 0-100)
índex d'experiència clients *retail*

» **27,1%**
quota de domiciliació de nòmines (+30 pb el 2019)

» **4,8 MM**
clients omnicanal¹ (oficina, caixers i digital)

» **33,4%**
penetració autònoms (+13 pb el 2019)

» **24,1%**
quota de mercat de comerços² (+50 pb el 2019)

¹Inclou tots els segments.
²Per facturació de comerços < 1 MM€.

Fites del 2019

Desenvolupament de propostes de valor a través de quatre experiències vitals per ajudar el client:

a pensar en el dia a dia, amb la millor proposta omnicanal.

a gaudir de la vida facilitant el finançament per fer realitat les seves il·lusions i projectes.

a dormir tranquil gràcies a la solució de protecció més completa del mercat.

a pensar en el futur amb solucions per facilitar l'estalvi sistemàtic.

Llançament d'un nou concepte d'oficina **All in One**, que es converteix en una de les flagships bancàries més grans d'Europa. Transmetent una banca moderna, transparent i pròxima, en la qual es respira un ambient fresc i innovador.

Continuem amb **el model d'oficines Store** i el 2019 s'ha arribat a les 458 oficines, amb l'objectiu de tenir-ne més de 600 el 2020.



Obertura de **28 centres especialitzats BusinessBank**, que se sumen als 14 ja existents el 2018, amb l'objectiu estratègic d'assolir els 70 el 2020.

Construint els millors **acords amb partners com Samsung, Arval, Securitas Direct**, etc. El 2019 hem arribat als **15.000** cotxes en rènting per a particulars, **160.000** mòbils, **130.000** televisors, més de **50.000** sistemes de seguretat i **40.000** Protecció Sènior.

Millora de l'experiència omnicanal amb:

- tot el procés de concessió hipotecària a través de Casa Fàcil
- el nou procés d'alta de client 100% digital a través del mòbil
- nou mètode de reconeixement facial en caixers



L'ADN de CaixaBank

Model de negoci



Linies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Nous productes i serveis llançats el 2019

LLANÇAMENT DE MYBOX

Una nova proposta amb solucions de protecció. Els productes MyBox estan dissenyats pensant en la tranquil·litat dels nostres clients, amb cobertures exclusives i avantatges diferencials.

+320.000 pòlisses MyBox

NOU SERVEI NÒMINA 15

Consisteix en la bestreta del 50% de la nòmina el dia 15 de cada mes i s'adreça a clients funcionaris, un segment cada cop més rellevant, per al qual volem ser una entitat referent.

SOCIAL COMMERCE

Una aplicació que permet donar solucions de pagament i comercialització de productes a través de xarxes socials a comerços que no disposen de web ni botiga virtual i només operen de manera presencial.

NOUS MODELS DE PRECONCESSIÓ

Permeten que els nostres clients accedeixin al finançament immediat i amb condicions personalitzades.

+2MM clients amb préstecs al consum

+4MM clients amb precondredits

TPV TABLET LITE

Solució per a petits comerços amb necessitats bàsiques en la gestió del punt de venda que vulguin digitalitzar el seu negoci (tipologia de TPV).

Reptes estratègics



Continuar millorant l'experiència de client



Consolidació de la relació omnicanal amb els clients



Cerca de més vinculació dels clients



Solucions de protecció completes i competitives

Tarifa plana mensual

Mateixa quota durant 3 anys

Cobertures exclusives



L'ADN de CaixaBank

Model de negoci



Linies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019



Banca Premier

La proposta de valor de Banca Premier es basa en tres pilars fonamentals: un model propi d'assessorament, professionals amb formació certificada i solucions exclusives per als clients, per consolidar així el lideratge en assessorament financer.

indicadors principals

» **87,5** (escala 0-100)
índex d'experiència clients Banca Premier

» **67 %**
de clients assessorats

» **2.596**
gestors especialitzats

» **134.651 MM€**
de recursos i valors gestionats

Nous productes i serveis llançats el 2019

Durant el 2019 hem consolidat la nostra oferta llançant una nova **gamma de gestió discrecional: Carteres Màster**, compostes per fons d'inversió directa que combinen les capacitats de gestió, anàlisi i supervisió de CaixaBank Asset Management amb el coneixement i l'especialització de les millors gestores internacionals.

Fites de 2019

- » **Noves Store Premier:** oficines exclusives per a clients de Banca Premier. Es tracta d'espais per oferir un assessorament a mida als nostres clients. Disposen d'equips altament qualificats, proactius comercialment i especialitzats en l'assessorament.
- » **Premier en InTouch:** s'han començat a fer pilots en totes les direccions territorials d'assessorament remot a clients de Banca Premier. Principalment adreçat a clients amb perfil digital o clients que ja rebien gestió InTouch i han evolucionat al Negoci Premier.





L'ADN de CaixaBank

Model de negoci



Linies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019



Banca Privada

Banca Privada disposa d'equips especialitzats i de més de 600 professionals acreditats amb una experiència mitjana de quinze anys treballant juntament amb la xarxa d'oficines per oferir el millor servei.

Banca Privada disposa de 53 centres exclusius, que li permeten assegurar que els clients reben sempre un tracte pròxim. 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 Banca Privada

» **94%**
de clients assessorats

» **73.385 MM€**
en recursos i valors gestionats

» **100%**
gestors amb l'acreditació de la CNMV en assessorament financer

Fites del 2019

- 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.

+9.103 MM€ de recursos i valors gestionats respecte al 2018 (+14,2%)
- Consolidació de **CaixaBank Wealth**: la primera unitat d'assessorament independent integrada en una entitat bancària a Espanya.

4.780 MM€ saldos wealth
- Ocean**, la primera plataforma en línia de fons de tercers gestores amb informació i condicions personalitzades segons el 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.
- Impuls del model de **Gestió discrecional**, amb el llançament d'una nova gamma de **Carteres Màster**, compostes per fons d'inversió directa que combinen les capacitats de gestió, anàlisi i supervisió de CaixaBank Asset Management amb el coneixement i l'especialització de gestores internacionals. Es tracta d'un servei més eficient, més flexible i més transparent.

12.077 MM€ en gestió discrecional de carteres

Líders en el mercat de gestió discrecional a Espanya
- 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).
- Disposem de **l'oferta d'inversions alternatives** més àmplia del mercat espanyol, tant en saldos com en opcions. Durant el 2019 s'han distribuït fons de Buy Out, Venture Capital, Deute, Infraestructures, Renovables, Economia Circular i Real Estate.



L'ADN de CaixaBank

Model de negoci



Linies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Inversió Socialment Responsable i filantropia

DONACIONS

+ 1 MM€ de recaptació per a diferents causes socials entre els clients de Banca Privada durant tot l'any.

FONS D'INVERSIÓ ISR

Increment d'un 501% dels saldos mitjans dels nostres clients de Banca Privada en aquesta mena de productes.

SEGONA EDICIÓ DELS PREMIS SOLIDARIS BANCA PRIVADA

reconeixen els assoliments dels nostres clients en els àmbits de la filantropia amb dues categories: Millor Trajectòria i Millor Projecte. S'han presentat 68 candidatures als premis que es van lliurar a Madrid, amb gran èxit i repercussió mediàtica per als nostres clients.

FORMACIÓ I DIVULGACIÓ

s'han fet 12 jornades amb clients.

SEGON INFORME ANUAL PROJECTE DE VALOR SOCIAL

És un document destinat a fer un balanç públic del desenvolupament del nostre servei, que, a més, pretén contribuir al desenvolupament de la Filantropia i La Inversió Socialment Responsable al nostre país.

SOPAR SOLIDARI "UNA NIT DE PEL-LÍCULA"

amb una recaptació de més de 65.000€ en aportacions al sopar i assistència de 250 clients.

Reptes estratègics



Continuar incrementant el nombre de clients assessorats.



Consolidació dels nous models de negoci i d'assessorament independent.



Ampliar l'oferta i la comercialització de productes d'ISR.





L'ADN de CaixaBank

Model de negoci



Linies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019



Banca d'Empreses

CaixaBank Empresas s'ha consolidat com l'entitat de referència per a les companyies espanyoles. Incorpora una proposta de valor que ofereix solucions innovadores i una atenció especialitzada, a través dels seus 125 centres d'empreses distribuïts per tot el territori espanyol, prestant assessorament avançat a través de videoconferència o posant en marxa nous canals de comunicació entre els clients i els seus gestors, com el Mur d'Empreses i Go&Business.

Banca Empresas presenta un model d'atenció exclusiu, en què un equip d'experts dona resposta a les necessitats de cada empresa. L'Entitat vol continuar incrementant la relació amb els seus clients, així com ampliar la base de clients empresa per seguir impulsant el crèdit amb el millor servei.

indicadors principals

» **86,6** (escala 0-100)
índex d'experiència d'empreses

» **40.969** MM€
d'inversió

» **44,4 %**
de les empreses espanyoles són clients de CaixaBank¹

» **15,1 %**
quota de crèdits a empresa (+38 pb el 2019)

¹ Amb facturació entre 1-100 milions d'euros. Font FRS Inmark.

Fites del 2019

Obertura de 5 nous centres d'empresa.



Consolidació del negoci d'empreses per sector. **CaixaBank Hotels & Tourism** continua contribuint a donar impuls a l'activitat comercial del sector i a dinamitzar-la.

El 2019, CaixaBank entra a formar part de l'Organització Mundial de Turisme (OMT) com a Membre Associat.



Llançament d' **Real Estate & Homes** per oferir productes i serveis a través d'un equip d'especialistes en el sector promotor.

Augment de la vinculació mitjançant l'impuls del sistemàtic comercial amb més visites i contactes a través de la digitalització.

Llançament de la plataforma **We.Trade** basada en tecnologia Blockchain.

Es desplega el **Customer Journey Empresas** per obtenir anàlisis amb deteniment de l'experiència omnicanal del client empresa.



+25 %

» d'aportacions dels nostres clients al programa GAVI de vacunació infantil, que han assolit més de 1 milió d'euros



L'ADN de CaixaBank

Model de negoci



Linies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019



Reptes estratègics



Focus en la innovació i servei al client.



Procurar el grau d'activació màxim de totes les figures comercials.



Captació de clients per continuar creixent en quota de mercat.



Sinergies amb altres segments per donar un servei integral al client.



Impulsar els programes de la "la Caixa": GAVI, the Vaccine Alliance (per a la vacunació infantil) i Incorpora (llocs de treball per a persones en situació de vulnerabilitat) com a part de la responsabilitat corporativa de les empreses.



L'ADN de CaixaBank

Model de negoci



Linies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019



CIB & International Banking

La proposta de CIB & International Banking integra tres àrees de negoci Banca Corporativa, Banca Institucional i Banca Internacional i diverses àrees de producte que presten serveis als clients, com ara Capital Markets, Tresoreria, Project Finance, Asset Finance i M&A.

Banca Corporativa incorpora una proposta de valor que ofereix un servei a mida a clients corporatius amb l'objectiu de ser la seva entitat de referència. Per fer-ho, es dissenyen propostes de valor personalitzades i s'acompanyen els clients al mercat exterior.

Banca Institucional dona servei a les institucions del sector públic i privat mitjançant una gestió especialitzada que ofereix serveis i solucions financeres.

Banca Internacional ofereix suport als clients de la xarxa d'oficines, de CIB i de Banca d'Empreses que operen a l'exterior, així com a *large corporates* locals, a través dels seus 27 punts de presència internacional amb cobertura mundial i 175 professionals.

Indicadors principals



Presència internacional

» **18**

Oficines de representació

Milà, Pequín, Xangai, Dubayy, Nova Delhi, Istanbul, Singapur, el Caire, Santiago de Xile, Bogotà, Nova York, Johannesburg, São Paulo, Hong Kong, Lima, Alger, Sidney, Toronto.

» **5**

Sucursals internacionals (7 oficines)

Varsòvia
Marroc, amb tres oficines:

- Casablanca
- Tànger
- Agadir

Londres
Frankfurt
París

» **2**

Spanish Desk

Ciutat de Mèxic
Viena

Fites del 2019

- Creació de sinergies arran de la integració de Banca Internacional a CIB, que han permès **duplicar el volum de negoci a les sucursals internacionals** i potenciar les oportunitats originades en països coberts per les oficines de representació.
- Avenç en el negoci internacional amb el desenvolupament de la nostra plataforma i proposta comercial de Banca Corporativa internacional.
+2.914 MM€ d'inversió el 2019 (+9,3%)
- Redefinició de l'estratègia comercial de les sucursals internacionals per alinear-les amb l'estratègia sectorial de CIB.
- Premis *GTF London 2019* i *The Airline Economics Dubai 2019*, com a reconeixement a les operacions més complexes i innovadores en la indústria global de l'aviació, pel finançament de quatre aeronaus per a Royal Air Maroc.
- Jornades de Portes a l'Exterior.** S'han fet dues sessions en 10 països, amb l'assistència de 228 clients.



L'ADN de CaixaBank

Model de negoci



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Nous productes i serveis llançats el 2019

REFORÇ OFERTA COMERCIAL

amb noves capacitats de confirming, factoring i avals.

CREIXEMENT CONTINU EN EL SECTOR TRANSPORT

Automoció, aviació, ferroviari i marítim, incorporant nous clients internacionals d'inversió.

>1.500 MM€ CONCESSIÓ EL 2019

ENERGIES RENOVABLES

Finançament de diversos projectes nacionals i internacionals durant l'any 2019.

NOUS PRODUCTES DE CIRCULANT

NOVA BOOKING MODEL POLICY

que permetrà una flexibilitat màxima en desenvolupaments de producte en el futur.



Vegeu l'apartat «Estratègia mediambiental - Impulsar el negoci 'verd'»

Reptes estratègics



Consolidar la presència internacional atraient nous clients i projectes.



Afermar la relació amb clients existents per al desenvolupament de nous productes.



Posicionament com a referent en banca socialment responsable.





L'ADN de CaixaBank

Model de negoci



Linies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019



BPI

BPI és una institució financera centrada en les operacions de banca comercial a Portugal, on és la cinquena institució financera més gran en termes d'actius, amb quotes del 10% en crèdit i dipòsits.

El negoci de BPI s'organitza en Banca de Particulars, Negocis, Premier i Private Banking, Banca d'Empreses i Institucions i Corporate and Investment Banking. 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 de 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 vida risc i no vida d'Allianz Portugal, en la qual BPI disposa d'una participació del 35%. Des de principis de 2020, BPI comercialitza assegurances de vida risc de CaixaBank un cop acabat l'acord de distribució d'aquestes assegurances amb Allianz Portugal.

Cinc prioritats estratègiques guien l'activitat de BPI: i. Creixement sostenible en rendibilitat; ii. Accelerar la transformació de l'experiència de client; iii. Desenvolupar els recursos humans del banc; iv. Millorar l'eficiència operativa i organitzativa; v. Consolidar la reputació del banc basada en la qualitat del servei al client i a la societat.

Indicadors principals

» **1,9 MM**
de clients

» **31.444 MM€**
d'actiu total

» **477**
oficines

» **24.303 MM€**
de crèdit brut a la clientela
(+4,4% respecte a 2018)

» **4.840**
empleats

» **34.344 MM€**
de recursos totals de clients
(+3,4% respecte al 2018)

Fites del 2019

• Llançament de les propostes de valor BPI Family i BPI Commerce, que engloben tota la comunicació relativa dels productes i els serveis adreçats a aquests segments.

• Ampliació de la proposta de valor per als clients dels segments estratègics d'agricultura i turisme i noves solucions de comerç internacional.

• Reforç de Banca d'Empreses:

2 noves unitats de gran empresa
2 nous centres de negoci immobiliari

• Redisseny de l'aplicació BPI App, ara més simple i intuïtiva

• Millores en l'experiència dels clients: aposta per la xarxa omnicanal, la simplificació dels processos principals, noves funcionalitats i contactes més eficients amb els gestors a través de canals digitals

100% dels gestors comercials disposen de smartPC

• Reducció del temps dedicat a processos administratius a les oficines per a l'activitat comercial a través de la centralització i la digitalització de processos

• Reconeixements:



Millor gran banc Portugal 2020



Millor gran banc Portugal 2020



Banc de més confiança a Portugal 2019

• Reconeixements en innovació digital:

Financial Innovation Awards 2019 (Change team of the year, Best Technology Initiative Europe)
PayTech Awards 2019 (PayTech Team of the year)
Portugal Digital Awards 2019 (Best Digital Strategic Tool)
PWM Wealth Tech Awards 2019 (Best Private Bank, Digitally, Empowering, RMs, Europe)



L'ADN de CaixaBank

Model de negoci



Linies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Nous productes i serveis llançats el 2019

BPI APP

- Primer banc a Portugal que permet els seus clients consultin saldos i moviments i iniciïn transferències de comptes en altres bancs a través de BPI net i la seva aplicació mòbil.
- Disponibilitat del catàleg d'assegurances.
- Possibilitat de fer compres i reintegraments sense targeta física.

LLANÇAMENT DE CONTA VALOR COMMERCE, TPA COMMERCE I SMART POS

per al segment de comerços.

OFERTA DE NOVES SOLUCIONS D'ESTALVI

en format d'assegurança de capitalització, en funció de l'horitzó temporal d'inversió i la composició de les carteres d'actius.

iFACTORING BPI

solució digital llançada a finals d'any per al producte de factoring, que permet l'accés i la consulta en línia en canals digitals BPI.

Presència



Celebració d'esdeveniments adreçats a enfortir el suport i la proximitat a les empreses: *Encontros BPI com empresas, Negócios com o Mundo, BPI Innovation Summit*.



Llançament de premis de suport a l'agricultura, el turisme, la innovació i l'emprenedoria: primera edició del *Prémio Nacional do Turismo*, en associació amb *Jornal Expresso*; vuitena edició del *Prémio Nacional de Agricultura*, en associació amb *Cofina*; *Prémio PME Inovação COTEC-BPI 2019*; segona edició a Portugal dels Premios Emprendedor XXI.



Patrocini de les principals fires nacionals d'agricultura i turisme: *Feira Nacional de Agricultura, Ovibeja* i *Bolsa de Turismo de Lisboa*.

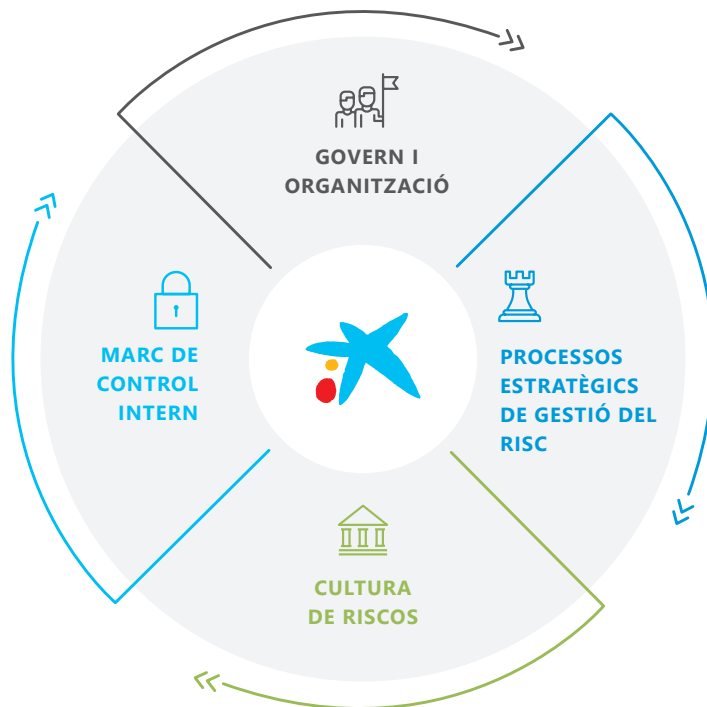


Gestió del risc

CaixaBank manté un perfil de risc mitjà baix, una confortable adequació de capital i mètriques sobrades de liquiditat, en consonància amb el seu model de negoci i l'apetit al risc definit pel 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 DE LA GESTIÓ I EL CONTROL DE RISCOS



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 mitjançant l'especialització de l'equip humà.



CULTURA DE RISCOS

La cultura de riscos s'articula a través dels principis generals de gestió del risc, la formació i l'avaluació-retribució variable 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 de riscos per a tots els riscos del catàleg. Incorpora un procés d'identificació d'esdeveniments estratègics que afecten un o més riscos que, pel seu potencial d'impacte a mitjà i llarg termini dins l'horitzó del Pla estratègic, convé monitorar de forma específica.

Taxonomia i definició de riscos. Catàleg de riscos: Relació i descripció dels riscos materials identificats pel procés de Risk Assessment amb revisió anual. Facilita el seguiment i reporting, intern i extern, 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.

Planificació de riscos: avaluació, amb una perspectiva dels riscos, del balanç actual, futur i hipotètic en cas d'estrès.



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.

En la Nota 3 dels comptes anuals consolidats de l'exercici 2019 es detalla informació addicional sobre la gestió del risc i el model de control intern del Grup.

Seguidament es presenten, per als diferents riscos identificats en el catàleg de riscos corporatiu, els aspectes més destacables respecte a la seva gestió i les actuacions durant l'exercici 2019:

>> 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 nivell 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 una monitorització continuada per avaluar el compliment tant en termes d'estratègia com de pressupost. Després de quantificar les desviacions i identificar-ne la causa, s'elevan les conclusions als òrgans de gestió i de govern per avaluar la conveniència d'ajustos que garanteixin el compliment dels objectius interns.

FITES PRINCIPALS DEL 2019

El 2019, la rendibilitat mesurada com a ROTE s'ha situat per sobre del cost de capital quan se n'exclou l'impacte de l'Acord Laboral.

En un entorn de persistència de tipus en nivells mínims, s'ha continuat potenciant la transformació digital i enfortint el model de negoci de CaixaBank, que s'ha mostrat resistent en aquest context. Es posa el focus en el negoci d'assegurances i de gestió d'actius, en segments de negoci menys sensibles al tipus d'interès (crèdit consum) i en l'adaptació de la gestió del passiu i la liquiditat dels clients. Tot això, advocant per una política de contenció de despeses compatible amb una inversió continuada en tecnologia i en transformació del model de distribució.



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.

La gestió se centra a mantenir una situació de capital còmoda d'acord amb un perfil de risc mitjà baix per cobrir eventuais pèrdues inesperades. L'objectiu, segons el Pla Estratègic 2019-2021, és assolir un CET1 ~12% d'RWAs i constituir addicionalment 1 punt percentual, transitori, per cobrir els potencials impactes regulatoris que es preveuen dins els pròxims anys (com ara la finalització de Basilea 3 o altres modificacions normatives).

El CET1 és del 12,0%, es compleixen amb comoditat els requeriments mínims i el buffer MDA (*Maximum Distributable Amount*) a se situa en 4.805 MM€.

Durant el 2019 s'ha dut a terme una gestió activa de preparació de la cobertura dels futurs requeriments MREL (*Minimum Required Eligible Liabilities*): s'han fet cinc emissions de deute sènior no preferent (SNP), per un import emès de 3.382 MM€, i una emissió de deute sènior preferent (SP) per 1.000 MM€.



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.

La seva gestió es basa en un sistema descentralitzat (CaixaBank i BPI), 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.

L'evolució positiva del gap comercial, així com les emissions fetes (5.382 MM€), que superen els venciments (2.135 MM€) de l'any, han situat als actius líquids totals en 89.427 MM€ i l'LCR (*liquidity coverage ratio*, mitjana 12 mesos) en un 186%.

El finançament institucional puja a 32.716 MM€ i la seva evolució durant el 2019 destaca per l'èxit en l'accés als mercats amb diferents instruments de deute.

>> RISCOS ESPECÍFICS DE L'ACTIVITAT FINANCERA



Crèdit

DEFINICIÓ

Pèrdua de valor dels actius del Grup CaixaBank davant una contrapartida pel deteriorament de la capacitat d'aquesta per fer front als seus compromisos.

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.

FITES PRINCIPALS DEL 2019

Durant el 2019 s'han impulsat els processos de seguiment i control i s'ha continuat seguint el camí d'efectivitat dels processos de recuperació, cosa que s'ha traslladat en millores contínues i sostingudes en les mètriques de qualitat creditícia del balanç, tal com també ha passat en exercicis recents.

La ràtio de mora ha baixat fins al 3,6% (versus 4,7% a 31 de desembre de 2018).



Deteriorament d'altres actius

Reducció del valor en llibres de les participacions accionaries i dels actius no financers (materials, immaterials, per impostos i altres actius) del Grup CaixaBank.

La seva gestió es basa 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 accionaries i immobiliàries dins els objectius estratègics.



Mercat

Pèrdua de valor dels actius o increment de valor dels passius inclosos en la cartera de negociació per fluctuacions de tipus d'interès, tipus de canvi, spread de crèdit, factors externs o preus en els mercats en què es negocien aquests actius/passius.

La seva gestió se centra a mantenir un risc baix i estable per sota dels límits d'apetit establerts.

>> RISCOS ESPECÍFICS DE L'ACTIVITAT FINANCERA



Estructural de tipus

DEFINICIÓ

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.

GESTIÓ DEL RISC

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.

FITES PRINCIPALS DEL 2019

L'any 2019, 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 de l'entorn de tipus d'interès excepcionalment baixos, ha continuat el transvasament de saldos de passiu des d'imposicions a termini fix als comptes a la vista.



Actuarial

Risc de pèrdua o modificació adversa del valor dels compromisos contrets per contractes d'assegurança o pensions amb clients o empleats arran de la divergència entre l'estimació per a les variables actuàries utilitzades en la tarificació i reserves i l'evolució real d'aquestes.

Els principis i les polítiques per a la seva gestió cerquen l'estabilitat a llarg termini dels principals factors actuàries que incideixen en l'evolució tècnica dels productes d'assegurança comercialitzats, classificats per grups homogenis de riscos.

Per fer-ho, es fa una gestió controlada del passiu mitjançant la reassegurança amb la finalitat de mitigar el risc pres fins als límits de tolerància.



>> RISC OPERACIONAL I REPUTACIONAL



Legal/Regulatori

DEFINICIÓ

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.

GESTIÓ DEL RISC

La gestió del risc legal i regulatori cerca la defensa de la seguretat jurídica del Grup, per una banda, mitjançant el monitoratge i la interpretació dels canvis regulatoris, així com la seva implementació, i per una altra, a través de la gestió individualitzada de la defensa en processos judicials i extrajudicials i el seguiment de l'impacte patrimonial que aquests processos tenen per al Grup.

FITES PRINCIPALS DEL 2019

El 2019 s'ha participat en processos consultius rellevants a escala europea i nacional, com la finalització dels acords de Basilea III, la Directiva de Crèdit al Consum, la Directiva de Comercialització a distància de serveis financers destinats als consumidors, el Reglament d'Índexs de Referència (BMR) i altres modificacions legislatives en matèria de transparència, així com en la implementació de normes com la Llei 5/2019, reguladora dels contractes de crèdit immobiliari, i el Reial decret llei 19/2018, de serveis de pagament i altres mesures urgents en matèria financera (PSD2), entre altres de vinculades a riscos tecnològics.



Conducta

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.

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 traslladin aquesta normativa a l'activitat que fan.

- Impuls de la cultura de conducta, amb dues palanques principals:
 - Vinculació de criteris de conducta a la retribució variable mitjançant: 1) la inclusió d'indicadors en els objectius corporatius, com la diligència deguda clients i la correcta formalització d'operacions, i 2) la realització i la superació de determinats cursos de formació regulatòria. En els dos casos, els objectius de compliment del 2019 s'han assolit.
 - Accions de sensibilització en l'àmbit de Conducta mitjançant sessions específiques amb la xarxa i la publicació de comunicacions als canals corporatius.
- Reforç de les polítiques, els procediments i els controls anticorrupció i de conflictes d'interessos.



Tecnològic

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, integritat, accessibilitat i seguretat de les infraestructures i les dades.

La seva gestió consisteix a identificar, implementar i monitorar indicadors vinculats als diferents àmbits en què es divideix el Risc Tecnològic.

Així mateix, CaixaBank manté l'alineament amb els estàndards internacionals més prestigiosos en matèria de tecnologies de la informació (IT).

Desplegament del marc de control del Risc Tecnològic d'acord amb una nova metodologia avançada de control i seguiment.

Aquesta metodologia s'alineja amb les guies del supervisor sobre el risc IT, incloent-hi escenaris associats a ciberseguretat com els ciberatacs, el ciberespionatge o la fuga d'informació, entre d'altres.

>> RISC OPERACIONAL I REPUTACIONAL

DEFINICIÓ



Altres riscos operacionals

Pèrdues o danys provocats per errors o errades en processos, per esdeveniments externs o per l'actuació accidental o dolosa de tercers aliens al Grup. Inclou, entre d'altres, factors de risc relacionats amb l'externalització, la utilització de models quantitius, la custòdia de valors o el frau extern.

GESTIÓ DEL RISC

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.

FITES PRINCIPALS DEL 2019

Durant l'exercici 2019 s'ha actualitzat i iniciat la implantació de la política corporativa de gestió d'externalitzacions, alineada amb la nova Guia EBA i amb les millors pràctiques, per reforçar el govern i el control corporatiu dels riscos en la contractació de serveis a tercers.

Així mateix, la Transformació Digital del Negoci i l'entrada en vigor de noves normatives i expectatives supervisoires (p. ex., PSD2) requereixen un focus més important en la prevenció del frau extern i en la resiliència operativa.



Fiabilitat de la informació financera

Deficiències en l'exactitud, la integritat i els criteris d'elaboració de les dades necessàries per a l'avaluació de la situació financera i patrimonial del Grup CaixaBank.

La seva gestió es fa mitjançant el monitoratge mensual del tancament comptable i l'existència i el seguiment del funcionament adequat del Sistema de Control Intern sobre la Informació Financera (SCIIF), entre altres mètriques i polítiques relacionades amb la informació financera.



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 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*).

La seva gestió cerca assolir un grau satisfactori dels indicadors principals de reputació de CaixaBank i avançar en el monitoratge de mesures preventives i controls.

El 2019 s'han actualitzat els protocols de gestió de la comunicació de crisi amb procediments segons la gravetat de l'esdeveniment de crisi i la creació d'un Comitè de Comunicació de Crisi.

També s'ha revisat amb deteniment l'Índex Global de Reputació de CaixaBank per assegurar que les percepcions i els pesos dels *stakeholders* que el componen s'alineïn amb expectatives i atributs reputacionals del Pla estratègic 2019-2021.



L'ADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019



02 Línies estratègiques

- 77 Oferir la millor experiència al client
- 80 Solucions a clients
- 84 Experiència de client i qualitat
- 86 **Accelerar la transformació digital per ser més eficients i flexibles**
- 87 Ciberseguretat
- 89 Eficiència i digitalització
- 92 **Potenciar una cultura centrada en les persones, àgil i col·laborativa**
- 95 Cultura Corporativa
- 100 Diversitat i igualtat d'oportunitats
- 106 Desenvolupament professional i compensació
- 109 Experiència de l'empleat
- 113 **Aconseguir una rendibilitat atractiva mantenint la solidesa financera**
- 113 Evolució, resultats i activitat
- 127 Liquiditat i estructura de finançament
- 128 Gestió del Capital
- 132 Ratings
- 132 Política de dividendes
- 133 **Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat**
- 138 Pràctiques responsables
- 147 Transparència
- 158 Inclusió financera
- 164 Estratègia mediambiental
- 176 Acció social i voluntariat



L'ADN de CaixaBank



Linies estratègiques

Oferir la millor experiència al client



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

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 entre el client i l'Entitat més emocional. Per fer-ho, el Grup ha definit una sèrie de palanques.



Prioritats estratègiques

- Ser referents
- Relació basada en la proximitat i la confiança
- Excel·lència en el servei
- Proposta de valor per a cada segment
- Aposta per la innovació



Palanques

- Seguir transformant la xarxa de distribució per donar un valor més gran al client
- Intensificar el model d'atenció remota digital
- Acords per ampliar l'oferta i construir un ecosistema 'més enllà' de la banca
- Segmentació i focus en *customer journeys*

Mètriques principals de seguiment Pla estratègic 2019-2021

2019

>> 86,3

Índex d'experiència (IEX, escala 0-100)

>> 61,7%

Clients digitals (%)

>> 11,9%

Crèdit al consum sobre crèdit a particulars

>> 1.643 MM€

Ingressos d'assegurances i pensions

Objectiu 2021

>> 86,3 (2019)

Índex d'experiència

>> ≈70%

Clients digitals (%)

>> ≥12%

Crèdit al consum sobre crèdit a particulars

>> ≈2.050 MM€

Ingressos d'assegurances i pensions





L'ADN de CaixaBank



Línies estratègiques

Ofertir la millor experiència al client



Estat d'informació no financera



Glossari

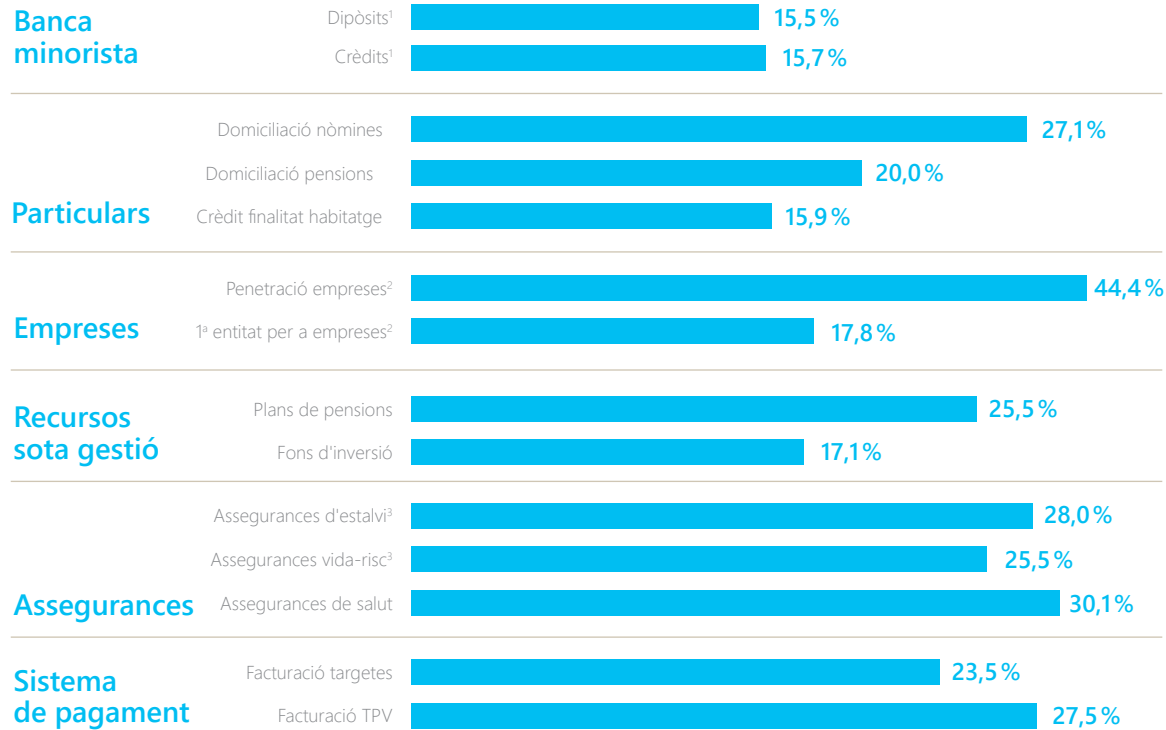


Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

>> LA CONFIANÇA DELS CLIENTS ES TRADUEIX EN QUOTES DE MERCAT ELEVADES PER ALS PRINCIPALS PRODUCTES I SERVEIS FINANCERS I ASSEGURADORS



¹ Dades a novembre de 2019.

² Empreses: empreses amb facturació de 1-100MM€. Últimes dades de 2019 (enquesta bianual).

³ Dades a setembre de 2019.

>> QUOTES BPI

Crèdits	10,2%
Crèdit de consum	14,0%
Dipòsits	10,2%
Domiciliació nòmines	9,4%
Fons d'inversió	20,3%
Assegurances	11,1%

>> La fidelitat i la satisfacció dels clients porta a un creixement sostingut en quotes de mercat



27,8%
#1 Penetració clients particulars (Espanya)

24,4%
#1 Banc principal per a clients particulars (Espanya)

Potent plataforma sobre la qual es pot crear valor a través d'aliances

CaixaBank és actualment un supermercat financer amb una competitiva i àmplia gamma de productes i serveis per cobrir el 100% de les necessitats financeres i d'assegurances del client. En el seu objectiu d'oferir al client la millor proposta de valor, i

prioritzant al seu torn l'eficiència, estableix acords estratègics amb altres companyies líders en els seus segments per compartir el coneixement i crear sinergies.

>> Banca diària

Comptes, pagaments, transferències, rebuts, targetes, donatius, etc

#1 Mètodes de pagament

53.465 MM€
facturació targetes

477.651
punts de venda

Aliances per millorar la proposta de valor amb nous serveis

>> Finançament

Préstecs hipotecaris i personals, préstecs al consum, avals, línies de circulant, microcrèdits, etc

11,9%
crèdit al consum sobre crèdit a particulars

725 MM€
Microcrèdits i altres préstecs amb impacte social

40.000
protecció sènior

Acords amb fabricants per finançar i distribuir

>> Assegurances i protecció

Assegurances vida-risc, Assegurances no-vida (salut, llar, cotxe, decessos...), Serveis de protecció de la llar i personals, etc.

#1 Assegurança de vida #1 Assegurances de salut

93.011 MM€
recursos gestionats de clients

12.060 MM€
primeres

>> Estalvi a llarg termini

Assegurances d'estalvi, fons d'inversió, plans de pensions, rendes vitalícies, *Unit Linked*, carteres gestionades, valors i altres instruments financers

#1 Fons d'inversió

159.762 MM€
assegurances i actius sota gestió



L'ADN de CaixaBank



Linies estratègiques

Oferir la millor experiència al client

Solucions a clients



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Solucions a clients

Seguir transformant la xarxa de distribució per donar un valor més gran al client

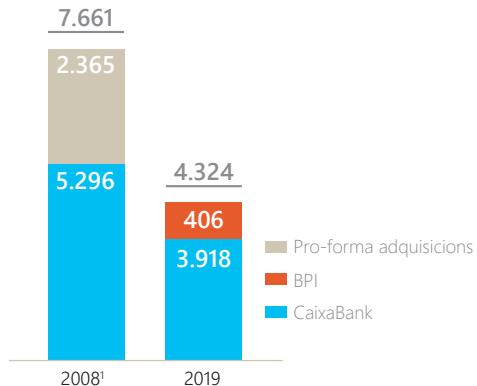
El creixement dels canals digitals, especialment del canal mòbil, és un dels canvis principals en el sector financer dels últims anys, però fins i tot així les oficines continuen tenint una importància clau. Malgrat el creixement sostingut dels clients digitals, les operacions i l'assessorament a les oficines es mantenen i augmenten el seu valor afegit. Els clients continuen valorant de forma clau la proximitat del banc en la seva elecció (d'acord amb l'estudi FRS Inmark 2019 per a Espanya).

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 desenvolupa canals digitals i remots. Entre 2019 i 2021 preveu una reducció de més de vuit-centes oficines (508 el 2019), principalment en àrees urbanes. La xarxa rural es mantindrà estable.

Amb un **48%** la proximitat de la xarxa d'oficines és la raó principal per a l'elecció del banc principal.

(FRS Inmark, estudi 2019)

Redimensionament de la xarxa - oficines retail no inclou centres especialitzats



¹ Pro-forma adquisicions: Banca Cívica, Barclays España, Banco de Valencia i Caixa Girona

La xarxa física més gran d'Espanya

4.118 oficines

9.111 caixers

91% dels ciutadans disposen d'una oficina al seu municipi

... i a Portugal

477 oficines

1.380 caixers

A l'avantguarda de la transformació bancària

2 centres *All in One*

Experiències innovadores més enllà de l'estrictament bancari, amb atenció especialitzada per a totes les propostes de valor en un mateix espai

458 centres *Store*

Centres d'assessorament que permeten una organització més eficient i propera

Objectius PE 2019-2021



< 3.640 oficines retail xarxa Espanya



> 600 oficines Store el 2020



L'ADN de CaixaBank



Linies estratègiques

Oferir la millor experiència al client

Solucions a clients



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019



1



6



14

Xarxa pròxima i especialitzada

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 pertanyents al sector agroalimentari i cobreix totes les baules de la cadena de valor, és a dir, producció, transformació i comercialització (sense incloure la distribució).

AgroBank ha signat convenis amb Cooperatives Agro-alimentàries, la Federació Española del Vino, l'Organización Interprofesional del Vino de España i la Plataforma Tecnològica del Vino, entre altres.



+350.000

clients

919

oficines Agrobank situades en poblacions on el sector agrari és l'activitat principal o una de les activitats principals

27,7%

quota de penetració autònoms agraris (+53 pb vs. 2018)

1.000 MM€

de nova producció en préstecs específics del sector agrari

Fites del 2019

- **Nous models de precessió** que permeten als nostres clients accedir al finançament immediat i amb condicions personalitzades.
- Llançament d' **Agroinversión Energías Renovables**: préstec per finançar inversions en energies renovables per a autoconsum en explotacions agropecuàries i indústries de transformació.
- **Milliores en el servei de tramitació d'ajudes de la Política Agrària Comuna** (feta a les nostres oficines per gabinets externs).

Compromís i impuls del sector

- Presentació del **primer estudi del sector agroalimentari**.
- Realització de **sis jornades tècniques AgroBank**, amb més de 2.500 assistents.
- **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.
- **Revista AgroBank** (65.000 exemplars anuals).
- Col·laboració amb el programa **Incorpora**.
- **Formació de dones rurals** per accedir als òrgans rectoris de cooperatives i participació en el congrés de la dona rural a Espanya.



L'ADN de CaixaBank



Línies estratègiques

Oferir la millor experiència al client

Solucions a clients



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

| **dayone**

DayOne és un nou concepte de serveis financers creats exclusivament per acompanyar *start-ups* i *scale-ups* globals amb activitat a Espanya i amb alt potencial de creixement. L'Entitat disposa d'espais físics que funcionen com a *hubs* per a la trobada del talent i del capital a Barcelona, Madrid i València. A més, té una cartera de clients a Bilbao i a Màlaga.

Les *hubs* serveixen com a punt de reunió entre els fundadors d'empreses tecnològiques, els socis que els ajuden a fer créixer el seu negoci i 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 atreure inversors en la cerca de capital per a les seves rondes de finançament. D'altra banda, *DayOne* ha dissenyat un programa d'iniciatives de formació i *networking* a mida dels emprenedors.

| **HolaBank**

És el programa especialitzat dirigit als clients internacionals que passen llargues temporades a Espanya o que s'hi volen instal·lar. La nostra proposta de valor consisteix a acompanyar el client internacional oferint-li un servei financer integral. Per fer-ho, disposem de centres i gestors especialitzats, ubicats a les principals zones d'afluència turística.



>> PREMIS EMPRENADOR XXI

Per contribuir al desenvolupament de joves empreses innovadores amb alt potencial de creixement. Aquests guardons s'han convertit en un reconeixement consolidat en el territori i de referència per a *start-ups* d'Espanya i des del 2018 també a Portugal.

El 2019



0,8 MM€
concedits en premis



854
participants a Espanya



139
participants a Portugal

Premis a les millors empreses de sis sectors:

- **AgroFood** (indústria agroalimentària)
- **Health** (salut)
- **Sènior** (serveis per a gent gran)
- **Mobility** (solucions de mobilitat)
- **PropTech** (serveis per al sector immobiliari)
- **Impact** (projectes vinculats als ODS). Millors per al canvi climàtic, la reducció de desigualtats i la fam, l'increment de l'aigua neta i el sanejament o les ciutats sostenibles, entre d'altres.

El sector d'impacte és el que ha concentrat més candidatures (241, un 24% del total), seguit de Salut i Agroalimentari.



L'ADN de CaixaBank



Linies estratègiques

Ofertir la millor experiència al client

Solucions a clients



Estat d'informació no financera



Glossari



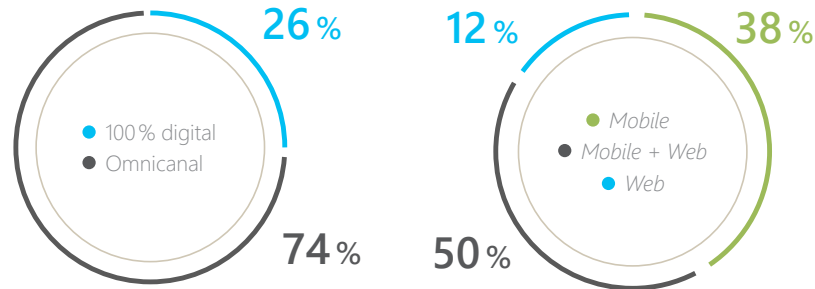
Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

El client de CaixaBank és omnicanal (digital i físic)¹

>> +6,5 MM DE CLIENTS DIGITALS (+7% EL 2019)



112%
més marge del client omnicanal respecte al client físic



71%
més vinculació mitjana del client omnicanal respecte al client físic

Intensificar el model d'atenció remota digital¹

El canal digital es va transformant en un canal generador de vendes i aquests últims anys ha mantingut un creixement sostingut.

Comercialització per canals digitals

38,3% Assegurances d'estalvi
36,7% Préstecs al consum

CaixaBankNow

CaixaBank Now agrupa tots els serveis digitals de l'Entitat sota un mateix concepte. **Now Mobile** és una app amb personalització i intel·ligència artificial i que permet la signatura de les transaccions des del mòbil.

La penetració digital més important

30% penetració entre clients digitals (Espanya)²
≈1,8 MM de clients es connecten diàriament (+21% respecte al 2018)

El canal mobile clau

+79,0 MM de compres fetes amb el mòbil (+170% respecte al 2018)
+1,9 MM de targetes descarregades al telèfon mòbil



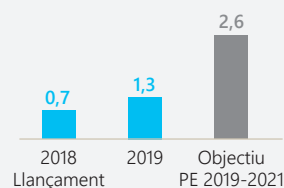
Incorporació de la biometria en digital i reconeixement facial en caixers.

Millor projecte tecnològic de l'any als caixers amb reconeixement facial - The Banker

inTouch

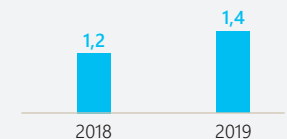
Servei remot amb gestor personal, creat per a clients amb perfil digital, poc ús de l'oficina i disponibilitat de temps reduïda. Es basa en un model d'atenció remota amb el benefici de tenir un gestor propi. El model inTouch és una oportunitat per créixer amb un model d'atenció híbrid que genera eficiències. El nombre de clients del gestor inTouch és de 2,5 vegades el de l'oficina física.

Clients inTouch (MM)



El primer banc *mobile-only* a Espanya, orientat al segment jove, és l'aposta de CaixaBank per competir amb neobancs i nous entrants. Ofereix funcionalitats innovadores, com el *chatbot Gina* i una evolució constant del servei.

Clients imagin (MM)



¹Totes les dades, referides a CaixaBank Espanya (13,7 M de clients).

²Font ComScore.



L'ADN de CaixaBank



Linies estratègiques

Oferir la millor experiència al client

Experiència client



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Experiència de client i qualitat

Durant el 2019, CaixaBank ha desplegat el seu programa VOZ360°, que té com a missió assegurar que la veu del client i l'empleat estigui integrada en tota la cadena de valor. L'objectiu és obtenir *insights* (evidències) i recomanacions efectives per dissenyar plans d'acció d'alt impacte que millorin l'experiència dels dos.



Radar 360°

Escotar com es **relacionen el client, el no client i l'empleat** a través dels productes, serveis i canals de CaixaBank tenint en compte el context extern i les seves variables.



Coneixement

Utilitzar **mètodes àgils d'empatia, anàlisi i traducció a *insights*** adaptats a les necessitats de cada negoci.



Acció

Assegurar la **implementació d'accions inspirades en *insights*** que millorin l'experiència del client i/o l'empleat.



Abans

Recollir la percepció dels clients en la seva relació amb CaixaBank



Ara

Dissenyar productes i serveis que recullin necessitats de clients i empleats, provar-los conjuntament amb ells i mesurar l'experiència de manera immediata en els moments més importants d'interacció amb CaixaBank.



>> EL MODEL VOZ360° S'HA DESPLEGAT DURANT EL 2019 A TRAVÉS DE TRES LÍNIES DE TREBALL:



L'ADN de CaixaBank



Línies estratègiques

Ofertir la millor experiència al client

Experiència client



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

01 Escolta constant del client

- **Touchpoint** - Increment del nombre d'enquestes automatitzades en moments clau d'interacció per a clients i empleats.
- **Dinàmiques d'escolta** - Foment de diferents activitats (tallers, entrevistes, etc.) que permetin recollir la veu del client i de l'empleat per obtenir informació qualitativa, cocrear i millorar productes, serveis i processos.
- **Customer Journey 360°** - Identificació de les interaccions clau de clients i els empleats en segments, perfils i productes nous que faciliten l'anàlisi de les emocions en aquests moments clau.

02 Acció immediata

- **Immersió transversal 360°** - Creació de grups de treball àgils, transversals i multidisciplinaris per a diferents projectes, que tenen en compte els *insights* de la veu del client i l'empleat com a palanca de transformació.
- **Close the loop (acció amb clients)** - Inici del procés per gestionar les experiències que ens han transmès els clients a través de les enquestes en diferents moments clau.
- **Programa Aproximat-T** - Professionals de serveis centrals i filials visiten les oficines per conèixer la seva realitat i les necessitats del client i accelerar els canvis.

03 Divulgació de la VOZ a tota l'organització

- **Plataforma VOZ360°** - Desenvolupament de portal intern per difondre la veu del client i potenciar la participació de l'empleat amb activitats i feedback.
- **Seguiment d'indicadors de veu** - Publicació dels indicadors principals per poder donar a conèixer què opinen clients i empleats amb l'objectiu d'accelerar els canvis.

414.555

usuaris contactats el 2019



396

mitjançant dinàmiques de veu



97.085

mitjançant touchpoints



317.074

mitjançant enquestes

>> MESURAMENT DE L'EXPERIÈNCIA DEL CLIENT

CAIXABANK ESPANYA

>> **86,3**
Índex d'experiència client (IEX) (86,3 objectiu 2019) (escala 0-100)

>> **71,5 %**
NPS Finançament compra estrella

>> **87,7**
Índex de qualitat de servei (IQS particulars)

>> **35 %**
Clients compromesos¹

>> **59,8 %**
NPS Finançament préstec personal

>> **89,6**
IQS Premier

>> **29,8 %**
Net promoter score Retail (NPS)²

>> **48,8 %**
NPS Alta nou client

¹ % sobre el total de clients enquestats, que valoren de forma simultània l'experiència, la fidelitat i la recomanació amb valoracions de 9 o 10.

² L'NPS mesura la recomanació del client de CaixaBank 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).



L'ADN de CaixaBank



Linies estratègiques

Accelerar la transformació digital per ser més eficients i flexibles



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Accelerar la transformació digital per ser més eficients i flexibles

Aquests últims anys, l'ús cada cop més gran dels canals digitals per part dels clients, així com la digitalització dels processos, ha comportat un augment exponencial del nombre de transaccions.

98.963

El 2019 milions de **transaccions processades**

CaixaBank treballa per oferir serveis que generin valor afegit per als nostres clients, situant-los a l'avantguarda de la tecnologia aplicada al negoci perquè puguin obtenir la màxima eficiència amb serveis d'alta qualitat.

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.

Mètriques principals de seguiment Pla estratègic 2019-2021

2019

>> 78%
dels Informes regulatoris completament automatitzats

>> 30%
execució transaccional del mainframe

>> 20%
persones d'IT treballant en agile

Objectiu 2021

>> 100%
dels Informes regulatoris completament automatitzats

>> 25%
execució transaccional del mainframe

>> 33%
persones d'IT treballant en agile





L'ADN de CaixaBank



Linies estratègiques

Accelerar la transformació digital per ser més eficients i flexibles

Ciberseguretat



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Ciberseguretat

CaixaBank considera la ciberseguretat com una de les prioritats principals per al Grup i un component crucial per protegir la informació de l'Entitat, els clients i els empleats davant les amenaces de seguretat internes o externes.

En aquest sentit, el risc de cibercrim i protecció de dades és un dels riscos identificats en l'exercici d'autoavaluació de riscos que ha fet el Grup.

Per tal de dur a terme un seguiment i un control correctes dels riscos relacionats amb la ciberseguretat, el Grup duu a terme diferents accions per mantenir una revisió constant de l'entorn tecnològic i les aplicacions: en els seus vessants d'integritat i confidencialitat de la informació, així com la disponibilitat dels sistemes i la continuïtat del negoci, tant amb revisions planificades com a través de l'auditoria contínua mitjançant el seguiment dels indicadors de risc definits.

CaixaBank disposa de:

Equip altament preparat en un entorn de **multilocalització**

36
Empleats

+50
Certificacions

24 hores
x7 dies
SOC extern¹

60%
Externalització

Model de **ciberseguretat** avançat certificat



Amb certificació **ISO 27001** i constituït com a CERT oficial, mitjançant un equip d'especialistes entrenat i preparat les **24 hores**.

Governance robust

Política de seguretat de la informació

Amb l'objectiu de disposar dels principis corporatius en què s'hauran de basar les actuacions que es duran a terme en l'àmbit de la seguretat de la informació.

Última actualització: novembre de 2019

INFOPROTECT.
Think safely

Una marca que des del 2015 integra totes les iniciatives de conscienciació en seguretat, adreçada a empleats i clients.

¹ Security Operations Center.

>> DURANT L'ANY 2019 HEM CONTINUAT DESENVOLUPANT INICIATIVES PER MILLORAR LA CIBERSEGURETAT EN TOTS ELS ÀMBITS. UNA APOSTA DECIDIDA PER:

Disposar d'un equip amb els recursos suficients



+35% vs. 2018

Increment de la plantilla en seguretat de la informació



+50 MM€

Invertits en seguretat de la informació el 2019

Enviament quinzenal de Newsletter a empleats i trimestral als clients

98%

Professionals que han fet el curs de seguretat

12

Simulacres de *phishing* per empleat

48%

0-clickers en campanyes de *phishing*

Una defensa activa, per prevenir, detectar i actuar sobre qualsevol amenaça



Framework TIBER-E

6 SIMULACRES/ANY (Red Team)

Es posa a prova la robustesa dels sistemes amb atacs reals controlats



9



16



L'ADN de CaixaBank



Linies estratègiques

Accelerar la transformació digital per ser més eficients i flexibles

Ciberseguretat



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

>> DURANT L'EXERCICI 2020 CONTINUAREM INVERTINT I PROMOVENT INICIATIVES QUE AJUDIN A MILLORAR EN AQUESTA MATÈRIA:



I-BIDaaS

Infraestructura europea de Big Data & Analytics al cloud



CONCORDIA

Centre ciber paneuropeu X-sector



UE-SEC

Framework de certificació i auditoria contínua cloud

>> TOT AIXÒ FA POSSIBLE QUE CAIXABANK TINGUI ELS PRINCIPALS RECONeixEMENTS I ESTIGUI ENTRE ELS MÉS BEN VALORATS DEL SECTOR:

Benchmarks

	CNPIC ¹	DJSI ²	INCIBE ³	BITSIGHT ⁴
CABK	7,4	9,2	7,5	7,9
PEERS	7,2 ⁵	7,2	6,8	7,9

(Tots els valors en base 10)

¹ Informe Ciberresiliència 2019

² Dow Jones Sustainability Index 2019

³ Ciberexercici Institut Nacional de Ciberseguretat¹⁸

⁴ Rating per a entitats financeres espanyoles

⁵ Entitats financeres

Certificacions





L'ADN de CaixaBank



Linies estratègiques

Accelerar la transformació digital per ser més eficients i flexibles

Eficiència i digitalització



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Eficiència i digitalització

Infraestructura tecnològica

La millora contínua de la infraestructura d'IT és un pilar de la gestió del Grup. El Grup disposa de dos Centres de Processament de Dades (CPD) operatius i un en construcció, de gran qualitat, connectats entre si per al suport i el desenvolupament de les activitats del Grup.

Així mateix, es continua apostant per la migració contínua a solucions i processament al núvol, fet que permet reduir significativament els costos operatius en més d'un 50% i una agilitat més gran en el desenvolupament d'aplicacions.

En aquest sentit, la millora contínua de la infraestructura d'IT permet:

A més, el:



>14.000
transaccions per segon



400
aplicacions gestionades al núvol intern



88,7%
incidències rellevants resoltes en menys de 4 hores

931 MM€
en inversió en desenvolupament i tecnologia el 2019





L'ADN de CaixaBank



Linies estratègiques

Accelerar la transformació digital per ser més eficients i flexibles

Eficiència i digitalització



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent

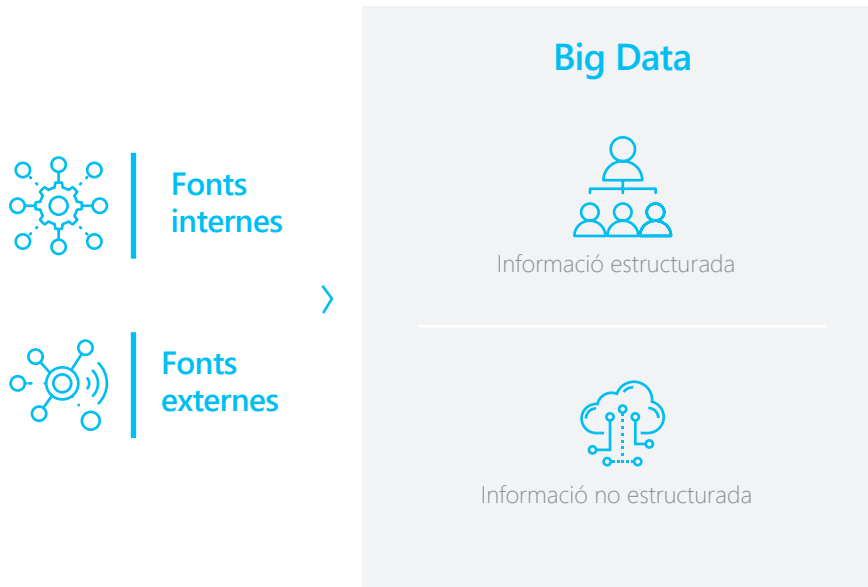


Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

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 fiabilitat i una productivitat més grans en el tractament de les dades.

>> UN MODEL DE BIG DATA QUE PERMET UNA CAPACITAT D'ADAPTACIÓ MÉS GRAN



- > SmartBanking
- > Anàlisi de les emocions
- > Tendències de comportament del client
- > Automatització del marketing online
- > Enriquiment del perfil client
- > Intel·ligència artificial



CaixaBank té un únic repositori d'informació, 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.

77,52 % | Informes regulatoris generats a partir de *datapool*

93 % | de les àrees estan en projectes de big data

650 TB | de dades gestionats diàriament



L'ADN de CaixaBank



Linies estratègiques

Accelerar la transformació digital per ser més eficients i flexibles

Eficiència i digitalització



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

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 assegurin un avenç 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.

>> PER A CAIXABANK, LA MILLORA DE LA PRODUCTIVITAT ÉS CLAU EN L'ADOPCIÓ DE LES ÚLTIMES TECNOLOGIES

Robotics

144 nombre de casos de robotics implantats

66 robots en funcionament

Intel·ligència artificial

3 nombre d'assistents cognitius per assistir en processos administratius

81 respostes automàtiques de l'assistent virtual amb empleats - Canal Oficina

4.782.790 converses iniciades amb l'assistent virtual d'empleats - Canal Oficina

>> LA IMPLANTACIÓ DE NOVES TECNOLOGIES ÉS CLAU PER A L'EFICIÈNCIA OPERATIVA

A CaixaBank, la implantació de noves tecnologies ha fet possible una reducció del temps dedicat a processos administratius en oficines, com és el cas de la gestió automàtica d'incidències en el càrrec de rebuts.

18,5 % | temps dedicat a processos administratius en oficines

-1,5 % | reducció del temps dedicat a processos administratius en oficines respecte al 2018



Aliança amb Salesforce per impulsar la transformació digital dels serveis bancaris

CaixaBank continua potenciant la creació d'una xarxa d'aliances estratègiques que contribueixi a l'avenç del procés de transformació tecnològica. L'acord permet estudiar la manera en què la innovació tecnològica permet un millor coneixement de les necessitats dels clients. Amb aquest objectiu, implantarà un CRM d'última generació i s'integrarà 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.



Pioners en l'aplicació d'intel·ligència artificial

La conjunció de diverses tecnologies, com la intel·ligència artificial, big data, el processament de la veu natural o l'aprenentatge automàtic, ha permès el desenvolupament tant dels *chatbots* com dels assistents virtuals en diferents àmbits de l'organització, com ara els telèfons d'atenció a clients i empleats.



L'ADN de CaixaBank



Linies estratègiques

Potenciar una cultura centrada en les persones, àgil i col·laborativa



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

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 de l'empleat.
- Promoure els atributs d'agilitat i col·laboració.



Mètriques principals de seguiment Pla estratègic 2019-2021¹

% de dones en posicions directives a partir de subdirecció d'oficina gran²



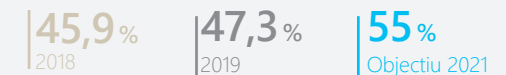
Valoració de la percepció dels empleats sobre l'empowerment



% d'empleats amb mesures de flexibilitat



% professionals certificats per sobre de formació obligatòria MIFID II



¹ Mètriques relatives a CaixaBank, S.A.
² Oficines A i B



L'ADN de CaixaBank



Linies estratègiques

Potenciar una cultura centrada en les persones, àgil i col·laborativa



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Grup CaixaBank



45,6%
Homes



54,4%
Dones



Edat mitjana
42,6 anys



Antiguitat mitjana
15,5 anys

CaixaBank, SA



45,0%
Homes



55,0%
Dones



98,5% Contractes indefinits



Edat mitjana
43,3 anys



Antiguitat mitjana
16,3 anys

Banco BPI



43,9%
Homes



56,1%
Dones



97,6% Contractes indefinits



Edat mitjana
44,5 anys



Antiguitat mitjana
16,9 anys

>> DISTRIBUCIÓ GEOGRÀFICA DE LA PLANTILLA



30.583
Espanya



4.984
Portugal



96
Resta d'Europa



32
Àfrica



13
Amèrica del Sud



9
Amèrica del Nord



19
Àsia i Oceania



L'ADN de CaixaBank



Línies estratègiques

Potenciar una cultura centrada en les persones, àgil i col·laborativa



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

La gestió d'una proposta de valor per contribuir als objectius del Pla estratègic 2019-2021 mitjançant sis línies d'actuació que defineixen el full de ruta.

>> LÍNIES ESTRATÈGIQUES

	PROPOSTA DE VALOR	LÍNIES D'ACTUACIÓ
<p>1 Oferir la millor experiència de client</p>	<p>Acompanyar la transformació del model comercial reforçant aspectes culturals, estructurals i formatius</p>	<p>Suport al nou model de distribució amb els professionals més preparats i amb l'estructura organitzativa més eficient</p>
<p>2 Accelerar la transformació digital per ser més eficients i flexibles</p>	<p>Impulsar la digitalització implantant noves formes de treball àgils</p> <p>Adoptar models organitzatius eficients i amb visió de Grup</p>	<p>Transformació digital implementant formes i sistemes de treball àgils i col·laboratius centrats en els nous comportaments dels clients</p> <p>Transformació organitzativa mitjançant models organitzatius i de govern corporatiu que simplifiquin l'estructura i millorin l'eficiència amb una visió centrada en el client</p>
<p>3 Potenciar una cultura centrada en les persones, àgil i col·laborativa</p>	<p>Desplegar a tot el Grup el Pla de Cultura Corporativa</p>	<p>Reforçar els comportaments que defineixen com som a CaixaBank i que garantiran l'èxit futur i la millor experiència als nostres empleats</p>
<p>4 Assolir una rendibilitat atractiva mantenint la solidesa financera</p>	<p>Reestructurar la plantilla i implantar un nou conveni laboral</p>	<p>Contribuir a la rendibilitat i l'eficiència del banc amb nous acords laborals i la flexibilització del marc laboral de cara al futur</p>
<p>5 Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat</p>	<p>Assegurar que disposem de l'equip més divers i preparat</p>	<p>Garantir el millor equip professional ajustat al model de lideratge</p>

A l'empara del que s'estableix en el Pla Estratègic 2019-2021, les polítiques i processos descrits tenen vocació corporativa.





L'ADN de CaixaBank



Línies estratègiques

Potenciar una cultura centrada en les persones, àgil i col·laborativa

Pla de cultura corporativa



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Cultura Corporativa

La cultura determina com funciona una organització i la forma 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 prepara l'organització per donar resposta als nous reptes, a l'evolució del negoci i a les expectatives i les necessitats de clients i professionals que componen CaixaBank en quatre línies d'actuació:



El Pla de cultura permet desplegar els comportaments de la cultura de CaixaBank que s'engloben dins el 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 aportant solucions a les seves necessitats actuals i futures.

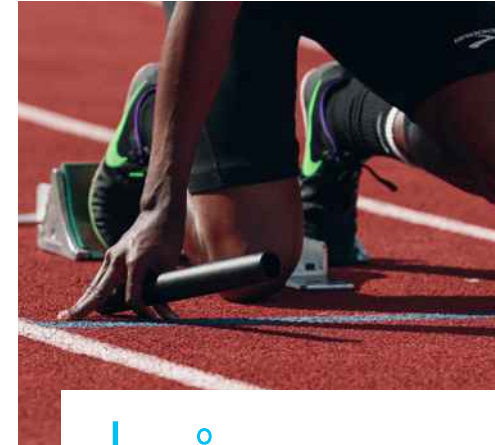
Responsables i Exigents: actuem amb excel·lència, rigor i autonomia per aportar valor als altres.

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.



L'ADN de CaixaBank



Linies estratègiques

Potenciar una cultura centrada en les persones, àgil i col·laborativa

Pla de cultura corporativa



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Per reforçar la transmissió d'aquest pla, durant el 2019 s'han fet les accions següents:

a. Comunicació

- **Llibre de Cultura i Lideratge**, que defineix cadascun dels comportaments i acompanya a pensar-hi a través de cites de personatges cèlebres (mil dos-cents exemplars distribuïts).
- **Redisseny del site de Cultura** amb la incorporació de vídeos que permeten saber com ens veiem a nosaltres mateixos i com apliquem els comportaments en el nostre dia a dia.
- **CaixaBank Talks** (espais de debat i reflexió) a les direccions territorials.
- **Discurs de Cultura**, com a suport als directius per reforçar, compartir amb els equips i ser exemple d'aquesta manera de ser i de fer que ens defineix.

b. Formació cultura comercial

Taller presencial per a directors d'oficines de banca retail i de Serveis Centrals, que integra la cultura dins el Model de Lideratge i el Model Comercial desenvolupant coneixements i habilitats de forma pràctica per a la seva aplicació en el dia a dia a l'oficina.

c. Iniciatives de cultura per al desenvolupament de propostes de millora

Els equips de treball han identificat 35 iniciatives, que s'han presentat al Comitè de Cultura (integrat per diversos membres del Comitè de Direcció). Durant el 2019 s'ha treballat en el desenvolupament de millores en quatre línies de treball enfocades a potenciar la cultura, adaptar la forma que tenim de treballar a CaixaBank i convertir els punts de millora identificats a l'Estudi de Compromís en grans oportunitats. Les iniciatives més destacades són:



Donar autonomia a la direcció d'oficina



Incorporar formes de treball més eficients a l'oficina



Promoure projectes transversals i l'agilitat en la presa i la implantació de decisions



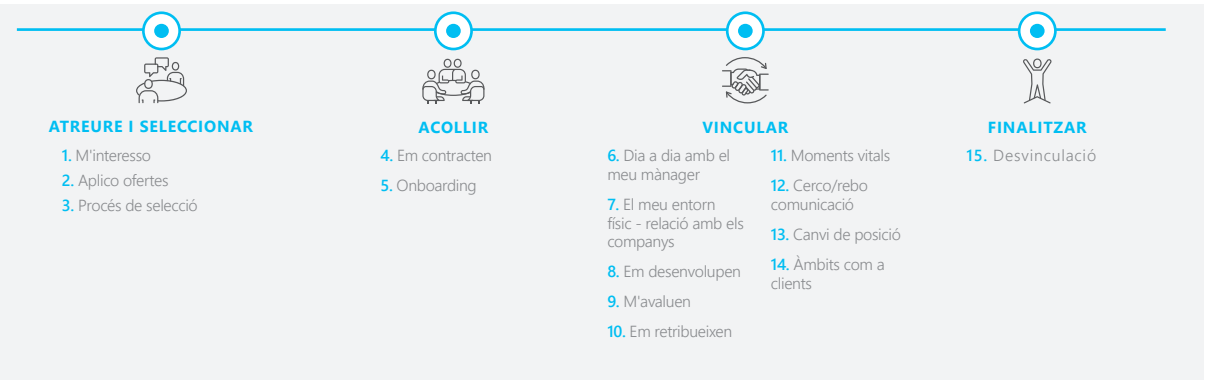
Fomentar la participació i la innovació





d. L'Experiència Empleat

El 2019 s'ha definit la proposta de valor de l'empleat i, alhora, s'han identificat els moments clau de la relació entre l'Entitat i l'empleat, per així detectar el "gap" actual en relació amb l'experiència desitjada de conformitat amb el Pla de Cultura Corporativa. S'ha treballat de forma proactiva per generar una experiència diferencial.



El procés d'escolta activa, que té l'objectiu de fer un pla d'acció, a partir del feedback rebut dels empleats sobre els factors que més influeixen en la seva experiència s'ha dut a terme mitjançant:

- Estudi de compromís anual
- Focus group amb persones de diferents àmbits de l'organització
- *Touchpoints* per a interaccions més recurrents i específiques
- En clau externa, s'ha fet un *benchmark* de les millors pràctiques del mercat

El pla d'acció del 2019 s'ha focalitzat en els **àmbits d' onboarding** (contractació), **crossboarding** (canvi de posició) i **avaluació**.

En l'àmbit de *crossboarding* de **canvi de posició**, s'ha treballat per disposar d'un model de selecció predictiva que proporcionï, de manera més àgil i proactiva, els candidats idonis per a cada posició, per així generar oportunitats personalitzades i construir una experiència més atractiva i digital per als candidats i els màners. Aquest projecte incrementarà la transparència i la informació integral del procés i, alhora, redissenyarà el model de comunicació i afavorirà la mobilitat interna i el desenvolupament dels professionals.

A més, per poder atreure el millor talent extern, s'ha impulsat un projecte d' *Employer Branding* (RPO Digit & IT HUB) que posiciona CaixaBank com una marca atractiva per als perfils digitals i tecnològics i genera un ecosistema disruptiu d'aprenentatge i talent.

En referència a l' **avaluació**, l'Entitat aposta per un model d'avaluació 360° i de feedback recurrent durant tot l'any. La transició d'un model amb un únic avaluador, periodicitat anual i reconeixement individual del màner a un altre que disposa de múltiples avaluadors (inputs transversals) genera converses regulars durant l'any i incorpora reconeixements informals.



L'ADN de CaixaBank



Linies estratègiques

Potenciar una cultura centrada en les persones, àgil i col·laborativa

Pla de cultura corporativa



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

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.

CaixaBank fomenta la seva política de gestió de les persones en el respecte per la diversitat, la igualtat d'oportunitats 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 per incrementar el compromís 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.



L'ADN de CaixaBank



Línies estratègiques

Potenciar una cultura centrada en les persones, àgil i col·laborativa

Diversitat i igualtat d'oportunitats



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

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 inclusivament, reconeixent la individualitat i l'heterogeneïtat de les persones i eliminant qualsevol conducta exclouent i discriminatòria.

Per fer-ho, disposa d'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 uns principis que es recullen en el **Manifest de Diversitat**. Per al foment i la difusió de la diversitat de gènere, funcional i generacional, l'Entitat disposa del programa Wengage.

Diversitat de gènere

El programa de **diversitat de gènere** pretén incrementar la representativitat de la dona en posicions directives de CaixaBank, divulgar el valor de la diversitat i sensibilitzar en els biaixos i els estereotips de gènere. Externament, volem contribuir a sensibilitzar sobre el valor de la diversitat en la societat.

46,8%

dones que accedeixen per primer cop a una posició directiva (54,4% el 2018)

44,6%

dones que accedeixen a una posició directiva superior (42,2% el 2018)

35,2%

dones en posicions directives estratègiques (32,2% el 2018)

Nota: dades de CaixaBank, S.A.

Internament, es presenten els objectius següents i les iniciatives principals implementades:

OBJECTIUS

INICIATIVES

Reforçar el rol de les dones a l'Entitat

- Programes de **mentoring femení** (430 participants).
- **Dona i Lideratge**: programa de formació directiva fet conjuntament amb IESE (40 directives).
- **Programa Promociona** d'ESADE, formació directiva.
- Inclusió de mòduls de diversitat en tots els programes de desenvolupament.

Involucrar i sensibilitzar a tothom

- Edició i difusió del llibre «**Comunicación Igualitaria: el reto de las relaciones interpersonales, estereotipos de género en nuestras comunicaciones y relaciones socioprofesionales**».
- Creació de continguts audiovisuals, **vídeos «De cerca»** i d'altres de divulgatius en matèria de diversitat i igualtat.

Contribuir des dels processos de Recursos Humans

- Assegurar la diversitat de gènere en els programes predirectius.
- Incorporar la visió de diversitat a les temes dels processos de promoció directiva i en el comitè de talent.
- Extensió del programa Wengage a les empreses del Grup.

Visualitzar la diversitat

- **Networking** amb el programa **Esmorzars amb talent** (centrat en funcions predirectives).
- Difusió de continguts audiovisuals, a través de la intranet corporativa, relacionats amb el programa de diversitat Wengage.
- Trobades **Think Tank** amb els **agents d'igualtat** i equips de les territorials.

Externament, es divulga la igualtat d'oportunitats i el valor de la diversitat en tres àmbits:

ÀMBITS

INICIATIVES

Lideratge i emprenedoria

- **CaixaBank Talks**, espais de debat sobre temes d'igualtat organitzats a les oficines de l'Entitat amb més de mil assistents.
- Organització del **Premi Dona Empresària** i col·laboració amb el premi internacional **IWEC** de suport a les dones emprenedores.
- Patrocini d'esdeveniments i congressos de dona, negocis i lideratge: **Global Mentoring Walk** organitzada amb **Vital Voices**, **International Women's Forum Barcelona**, **Encuentro de Directivas** a València, premis **e-Woman** i **Womathon** de desenvolupament femení.

Innovació i educació

- **2a edició Premis WONNOW** juntament amb Microsoft per donar suport a la presència de dones en carreres STEM (Ciència, Tecnologia, Enginyeria i Matemàtiques) i potenciar-la.
- Tallers per despertar l'interès en carreres STEM adreçats al públic femení juntament amb GSMA.
- Esdeveniments externs que fomenten la diversitat: exposició itinerant **Disney** a CaixaForum i fòrum fet amb l'Aspen Institute de reflexió inclusiva.

Esport

- Suport a l'esport femení a través dels **patrocinis** de la selecció espanyola femenina de futbol i de bàsquet i d'altres esdeveniments esportius (p. ex., carreres per la igualtat).





L'ADN de CaixaBank



Linies estratègiques

Potenciar una cultura centrada en les persones, àgil i col·laborativa

Diversitat i igualtat d'oportunitats



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019



La **Setmana de la Igualtat** tracta tres tipologies de continguts: responsabilitat familiar, esport i empresa i emprendoria, amb un total d'11 esdeveniments (entre xerrades, debats, tallers en *streaming...*) i amb la col·laboració de més de 20 ponents.



RECONeixEMENTS

- >>
- >>
- >>

CaixaBank ha estat inclòs el 2019 en l' **Índex Bloomberg Gender Equality**, segell a escala mundial de reconeixement a l'esforç en transparència i a aconseguir que les dones avancin en el món empresarial. A més, el 2019 CaixaBank ha renovat el **Certificat Empresa Familiarment Responsable (EFR)** amb la qualificació B+ (empresa proactiva) que atorga la Fundació MásFamilia en reconeixement al foment de l'equilibri entre empresa, feina i família a través de la implantació de polítiques i mesures que l'avalin. Destaca també el premi **Intrama TOP Diversity Company**.

ADHESIONS A PRINCIPIS NACIONALS I INTERNACIONALS DE FOMENT DE LA DIVERSITAT

>> EJE&CON

Associació EJE&CON (Asociación española de Ejecutiv@s y Consejer@s) i patrocinador de l'Enquesta de Seguiment del Codi de Bones Pràctiques per a la Gestió del Talent i la Millora de la Competitivitat de l'Empresa, que es fa en col·laboració amb la Fundació máshumano i IESE Business School i que té com a objectiu mesurar periòdicament el grau de compliment de les recomanacions del Codi per part de les entitats adherides.



>>

Adhesió a ONU Dones i al Pacte Mundial de les Nacions Unides, pel qual assumeix el compromís públic d'alinejar les seves polítiques per fer avançar la igualtat de gènere.



>>

Acord voluntari amb l'Institut de la Dona, que promou una representativitat més gran de la dona en posicions directives.



>>

Xàrter de la diversitat signat el 2011, que representa un compromís voluntari per fomentar la igualtat d'oportunitats i l'adopció de mesures antidiscriminatòries.



L'ADN de CaixaBank



Línies estratègiques

Potenciar una cultura centrada en les persones, àgil i col·laborativa

Diversitat i igualtat d'oportunitats



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

>> LA DIVERSITAT DE GÈNERE EN XIFRES¹

Nre. d'empleats distribuïts per sexe

	Grup CaixaBank		CaixaBank, SA		Banco BPI	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Homes	17.408	16.302	13.593	12.397	2.171	2.123
Dones	20.032	19.434	15.848	15.175	2.717	2.717
Total	37.440	35.736	29.441	27.572	4.888	4.840

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	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Homes	16.904	16.020	23	30	481	252
Dones	19.394	19.101	45	23	593	310
Total	36.298	35.121	68	53	1.074	562

Nre. d'incorporacions per sexe

	Grup CaixaBank		CaixaBank, SA		Banco BPI	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Homes	775	615	481	222	114	117
Dones	833	510	528	209	142	127
Total	1.608	1.125	1.009	431	256	244

Nre. d'acomiadaments per sexe

	Grup CaixaBank		CaixaBank, SA		Banco BPI	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Homes	75	52	50	36	15	2
Dones	44	40	23	24	8	7
Total	119	92	73	60	23	9

La rotació no desitjada és del 0,3%, calculat com acomiadaments totals (sense incloure pla de reestructuració i desvinculacions voluntàries) sobre la plantilla mitjana.

¹ El 2019 es reporta informació a nivell del Grup CaixaBank, mentre que el 2018 es reportava a nivell Grup CaixaBank Espanya.

Remuneracions mitjanes² per sexe

	Grup CaixaBank		CaixaBank, SA		Banco BPI	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Homes	65.066	65.857	69.126	70.318	40.556	41.431
Dones	51.978	53.076	56.313	57.564	29.355	30.542
Total	58.053	58.902	62.237	63.294	34.330	35.310

² S'hi inclou la retribució fixa al 100% i anualitzada més la retribució variable pagada.

La remuneració mitjana del Comitè de Direcció és de 1.117 milers d'euros. Aquest Comitè està format per nou homes i dues dones, per la qual cosa no es desglossa la remuneració mitjana per sexe per motius de confidencialitat d'aquesta informació.

Remuneració mitjana dels Consellers per sexe - CaixaBank S.A.² (en milers d'euros)

	2018	2019
Homes	549	474
Dones	154	113
Total	439	385

³ Inclou la remuneració derivada de càrrecs diferents dels propis de representació del Consell d'Administració (President i Conseller Delegat).

La comparativa de remuneracions calculada com la mitjana de dones menys la mitjana d'homes sobre la mitjana de remuneració d'homes és del 19 % (20% el 2018).

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.

Bretxa salarial

	Grup CaixaBank	CaixaBank, SA	Banco BPI
2018	1,64 %	0,55 %	5,17 %
2019	1,69 %	0,63 %	5,30 %



L'ADN de CaixaBank



Linies estratègiques

Potenciar una cultura centrada en les persones, àgil i col·laborativa

Diversitat i igualtat d'oportunitats



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

El 8 de maig de 2019 es va arribar a un acord laboral de reestructuració per causes objectives, productives i organitzatives amb la representació laboral, que té en compte la sortida de 2.023 persones (principalment l'1 d'agost de 2019).

Tot seguit es mostren les dades de sortides per plans de desvinculació massiva (pla de reestructuració i desvinculacions voluntàries incentivades) a 31 de desembre de 2019:

Nre. de sortides per classificació professional i gènere

	Homes	Dones	Total general
Directius	258	63	321
Càrrecs intermedis	202	124	326
Resta empleats	785	512	1.297
Total	1.245	699	1.944

Nre. de sortides per edat i gènere

	Homes	Dones	Total general
30-39 anys	14	20	34
40-49 anys	50	64	114
50-59 anys	1.162	612	1.774
>59 anys	19	3	22
Total	1.245	699	1.944

El 31 de gener de 2020 s'ha assolit un Acord Laboral de Desvinculacions Voluntàries Incentivades, que afectaria a un col·lectiu potencial de 376 empleats format per els empleats de les generacions de 1962 i anteriors que presten el seus serveis a les províncies de Barcelona i Terol.

Diversitat funcional

El programa de **diversitat funcional** consisteix en la sensibilització, la integració i el suport dels treballadors amb discapacitat basant-se en el respecte envers les persones i garantint la igualtat d'oportunitats i la no discriminació. El programa:

- Sensibilitza les persones de l'entitat impulsant els valors de la diversitat i la no discriminació
- Millora el clima laboral canviant l'actitud de les persones
- Contribueix a augmentar el compromís i l'orgull de pertinença

Les iniciatives d'aquest programa inclouen:

- Campanyes de comunicació interna, a través de la intranet corporativa, per mostrar els beneficis socials addicionals per a aquest col·lectiu.
- Foment de la contractació interna mitjançant borses de treball i programes específics de becaris en col·laboració amb Incorpora ("la Caixa").
- Potenciació de ternes en contractació de proveïdors que siguin centres especials d'ocupació (CEO).

El gener del 2020 s'ha arribat a un acord amb la representació legal dels treballadors sobre política inclusiva de persones amb discapacitat.



343
empleats amb
discapacitat el 2019

(334 el 2018)



L'ADN de CaixaBank



Linies estratègiques

Potenciar una cultura centrada en les persones, àgil i col·laborativa

Diversitat i igualtat d'oportunitats



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Diversitat generacional

El programa de **diversitat generacional** parteix del diagnòstic de situació a l'Entitat, en què s'analitza l'evolució demogràfica i l'impacte en els indicadors estructurals. Aquest projecte comprèn entrevistes internes, benchmarking i sessions de *design thinking* amb professionals de diferents generacions, que comparteixen coneixements i experiències amb l'objectiu d'implementar el disseny de plans d'acció.

Paral·lelament, l'Entitat col·labora amb l' **Observatorio Generación & Talento**, que el 2019 ha fet un estudi global de les característiques de les diferents generacions que avui conviuen a les empreses posant el focus en les característiques dels líders. Aquesta mena d'estudis permetrà:

- Identificar els obstacles i les palanques de cada generació que conviu a l'Entitat.
- Dissenyar un pla d'acció transversal per potenciar els punts forts de cada generació.
- Dissenyar accions per evitar pèrdues d' *expertise* quan les persones es desvinculen de l'Entitat.
- Visualitzar la diversitat generacional i valorar les seves característiques diferencials.

>> LA DIVERSITAT GENERACIONAL EN XIFRES¹

Nre. d'empleats distribuïts per edat

	Grup CaixaBank		CaixaBank, SA		Banco BPI	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
<30 anys	2.094	1.946	1.720	1.498	184	225
30-39 anys	9.238	7.789	7.133	5.912	1.234	1.009
40-49 anys	19.370	20.155	15.521	16.236	2.487	2.461
50-59 anys	6.538	5.572	4.996	3.851	894	1.004
>59 anys	200	274	71	75	89	141
Total	37.440	35.736	29.441	27.572	4.888	4.840

Nombre d'empleats acomiadats distribuïts per edat

	Grup CaixaBank		CaixaBank, SA		Banco BPI	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
<30 anys	4	8	4	5	0	3
30-39 anys	38	18	21	10	7	3
40-49 anys	47	49	33	33	5	3
50-59 anys	24	15	15	11	7	0
>59 anys	6	2	0	1	4	0
Total	119	92	73	60	23	9

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	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
<30 anys	1.201	1.477	4	5	889	464
30-39 anys	9.045	7.687	18	14	175	88
40-49 anys	19.332	20.131	31	19	7	5
50-59 anys	6.524	5.555	11	12	3	5
>59 anys	196	271	4	3	0	0
Total	36.298	35.121	68	53	1.074	562

Remuneracions mitjanes per edat

	Grup CaixaBank		CaixaBank, SA		Banco BPI	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
<30 anys	23.290	25.878	23.256	25.990	16.217	17.580
30-39 anys	45.337	45.412	48.967	49.229	24.110	24.512
40-49 anys	61.312	61.731	65.861	66.196	34.563	34.520
50-59 anys	73.461	77.111	81.406	85.048	47.378	47.360
>59 anys	92.732	92.300	153.515	148.917	63.050	68.524
Total	58.053	58.902	62.237	63.294	34.330	35.310

¹El 2019 es reporta informació a nivell de Grup CaixaBank, mentre que el 2018 es reportava a nivell Grup CaixaBank Espanya.





L'ADN de CaixaBank



Linies estratègiques

Potenciar una cultura centrada en les persones, àgil i col·laborativa

Diversitat i igualtat d'oportunitats



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Pla d'igualtat

Per tal de garantir la igualtat d'oportunitats, a CaixaBank, S.A. i en altres entitats del Grup hi ha diferents plans d'igualtat que comparteixen l'objectiu de fomentar l'equitat de gènere, divulgar-la i contribuir-hi, i que incorporen les polítiques per facilitar la conciliació de la vida laboral i personal de la seva plantilla. Cal destacar, dins la multitud de condicions que milloren, les que recull el Conveni Col·lectiu, les millores en els permisos retribuïts per matrimoni, maternitat i paternitat, malaltia o defunció de familiars, trasllats de domicili, etc. (2.555 empleats s'han acollit a aquests permisos el 2019), les reduccions de jornada per atenció de fills de fins a dotze anys o fills amb minusvalidesa (1.691 empleats han sol·licitat reduccions de jornada el 2019) i les excedències per atenció de persones dependents, per violència de gènere, per manteniment de la convivència, solidària, per raons personals i per estudis (555 empleats han sol·licitat excedències el 2019)¹.

El gener de 2020, a CaixaBank S.A. s'ha signat amb tots els sindicats un **nou Pla d'Igualtat, que conté millores substancials** pel que fa a:

- Objectiu de representativitat de la dona en posicions directives.
- Conciliació: ampliació del permís per defunció del cònjuge o parella de fet amb fills menors i ampliació del permís de paternitat en deu dies progressivament al llarg de tres anys per fomentar la corresponsabilitat en la unitat familiar. A més, s'amplia la flexibilitat a una hora respectant les necessitats organitzatives.

Fa anys que CaixaBank aposta per polítiques de desconexió 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 desconexió digital, CaixaBank disposa d'un protocol els aspectes més destacats del qual són:

- Dret a no respondre comunicacions un cop acabada la jornada laboral.
- No enviament de comunicacions des de les 19 hores fins a les 8 hores de l'endemà, ni durant vacances, permisos o caps de setmana.
- No convocar reunions que acabin més tard de les 18.30 hores.
- Incorporar bones pràctiques per minimitzar reunions i desplaçaments fomentant l'ús d'eines col·laboratives.

¹ Dades d'empleats de CaixaBank, S.A.





L'ADN de CaixaBank



Línies estratègiques

Potenciar una cultura centrada en les persones, àgil i col·laborativa

Desenvolupament professional i compensació



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

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, amb un èmfasi especial el 2019 en el procés de Feedback Directiu als membres del Comitè de Direcció amb avaluacions per part dels seus equips, col·laterals i d'uns altres col·laboradors de diferents àrees.

Directius i predirectius

L'Entitat fomenta, tant a nivell directiu com a nivell predirectiu, els programes de desenvolupament professional, pels quals han passat el 2019 2.819 participants. Destaquen:

- Programa directiu **Rethink**, enfocat a certificar les competències de lideratge i fomentar l'estratègia i la transversalitat a l'Entitat reforçant 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/es d'oficina, Gerents de Serveis Centrals i Directors/es de Banca Privada i de Banca d'Empreses), que inclou sessions de **coaching**.

La **formació directiva** preveu dues etapes (incorporació i consolidació) i una tercera per als col·lectius d'alt potencial. Aquest programa proposa un desenvolupament incremental en funció de la consolidació en el càrrec i en què s'incorpora el concepte de "certificació" a través d'universitats i escoles de negocis.

- **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. Programes: **PROA**, **GPS**, **Certificació C1**, sessions d'**intervisió i coaching de transició**.
- **Consolidació** (entre tres i cinc anys en la funció): centrada en el rol com a líders d'altres i impulsors del canvi i de l'execució de l'estratègia. Programes: **Certificació C2**, programes relacionats amb la **Transformació en l'era digital** i sessions de **coaching de consolidació**.
- **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**.

>> COL-LABORADORS PRINCIPALS EN LA CREACIÓ I EL DESENVOLUPAMENT DE PROGRAMES AMB CAIXABANK:



99,3%
de posicions directives
cobertes internament
el 2019
(CaixaBank, S.A.)



L'ADN de CaixaBank



Linies estratègiques

Potenciar una cultura centrada en les persones, àgil i col·laborativa

Desenvolupament professional i compensació



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Talent jove

El programa **CaixaBank First Experience** ha estat premiat en l'àmbit internacional amb la categoria de bronze en els **Learning Awards 2019** com un dels millors programes d' *onboarding* a Europa, i en l'àmbit nacional com al **millor programa de retenció i atracció del talent** per la **Fundació Cegos**. És un programa *blended* (presencial i online a través de *Virtaula* mitjançant gamificació) d'aprenentatge, que dura dos anys i que acompanya els nous empleats en tot moment per facilitar la seva integració i fer-los sentir part de l'Entitat. El programa disposa d'una fase d'integració, en què els nous empleats fan un training presencial d'una setmana als Serveis Corporatius de Barcelona, amb l'objectiu de donar-los la benvinguda i explicar-los l'organització, i una fase d'itinerari formatiu a través de formació online (amb contingut normatiu d'acord amb els requeriments de MIFID II).

Així mateix, CaixaBank disposa de programes d'atracció de talent extern, com ara **Young Management Program (YMP)**, **WONNOW** i **New Graduates** per al segment de *Corporate & Institutional Banking*. Amb l'objectiu de continuar potenciant el talent jove i facilitar la seva captació, el 2019 neix **Talent Programs - New Graduates SS.CC.**, amb el qual serà possible disposar d'una cartera de talent jove per prevenir la demanda de perfils necessaris per a la transformació en l'era digital i altres posicions.



Formació contínua

CaixaBank Campus és la marca sota la qual es desenvolupa l'oferta formativa de l'Entitat, que fomenta una cultura d'aprenentatge continu i en què la figura del formador intern, com a facilitador d'aprenentatge, és un valor diferencial clau. Aquest model estructura l'oferta formativa en tres grans blocs:

- Formació obligatòria, exigida pel regulador.
- Formació recomanada, que dona resposta als reptes del negoci.
- Autoformació, que dona resposta a les necessitats individuals dels nostres empleats.



3.587.700

hores de formació del 2019



98

hores de formació per empleat



94%

de la formació a través de la plataforma *Virtaula* (online)



16,7 MM€

inversió total en formació



456 €

inversió en formació per empleat



1.958

formadors interns a CaixaBank, S.A.

A la plantilla de CaixaBank, S.A., 18.074 professionals estan certificats en MIFID II i 6.548 professionals disposen d'una certificació superior a MIFID II. A més, arran de la nova regulació normativa de la Llei de Crèdit Immobiliari, 9.863 empleats estan certificats en aquesta matèria.

Destaquen el 2019 el llançament de l'acadèmia virtual d'anglès (*Education First*) i els itineraris de formació de Transformació en l'Era Digital, alineats amb el nou Pla estratègic i que tenen com a objectiu desenvolupar el Talent Digital i aprofundir en com la transformació digital impacta en la relació amb el client, en el model de negoci i en la forma de treballar. S'estructura en quatre blocs: Entorn digital, Habilitats Digitals, Data Academy i Metodologies àgils de treball.

Compensació adequada i meritocràtica

El Consell d'Administració de CaixaBank va aprovar el 2017 l'última actualització de la **Política General de Remuneració de CaixaBank**, que detalla les característiques principals de cada element retributiu. Està a disposició de tots els empleats a través de la intranet corporativa.

Els components de la remuneració a CaixaBank inclouen principalment:

- Una remuneració fixa basada en el grau de responsabilitat i la trajectòria professional de l'empleat, que constitueix una part rellevant de la compensació total i que està regulada pel Conveni Col·lectiu i els diferents acords laborals interns.
- Una remuneració variable en forma de bonus o incentius vinculats a la consecució d'objectius prèviament establerts i definida de manera que eviti els possibles conflictes d'interès i, si escau, indogui uns principis de valoració qualitativa que tinguin en compte l'alineació amb els interessos del client i les normes de conducta, i a una gestió prudent dels riscos.

Els principis de la Política General de Remuneració són aplicables a tots els empleats del Grup CaixaBank i, entre altres objectius, pretén principalment impulsar comportaments que assegurin la generació de valor a llarg termini i la sostenibilitat dels resultats en el temps. A més, basa la seva estratègia d'atracció i retenció del talent a facilitar als professionals la participació en un projecte social i empresarial distintiu, en la possibilitat de desenvolupar-se professionalment i en unes condicions competitives de compensació total.

El 2020 s'implementarà el programa de retribució flexible per a tots els empleats, que permetrà un estalvi fiscal i la personalització de la retribució d'acord amb les necessitats de cada persona. La compensació total anirà incorporant una sèrie de productes, com ara l'assegurança de salut de familiars, targetes de transport, un servei de jardí d'infants i una assegurança d'estalvi a la jubilació.

>> DESENVOLUPAMENT PROFESSIONAL I COMPENSACIÓ EN XIFRES¹

Nombre d'empleats per classificació professional

	Grup CaixaBank		CaixaBank, SA		Banco BPI	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Directius	6.027	5.571	5.399	4.905	450	411
Càrrecs intermedis	7.968	7.000	6.522	5.852	649	647
Resta d'empleats	23.445	23.165	17.520	16.815	3.789	3.782
Total	37.440	35.736	29.441	27.572	4.888	4.840

Nombre total d'hores de formació per categoria professional

	Grup CaixaBank		CaixaBank, SA		Banco BPI	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Directius	397.664	703.195	391.607	685.150	1.991	11.882
Càrrecs intermedis	566.009	847.140	476.439	779.749	57.723	48.415
Resta d'empleats	1.577.976	2.037.365	1.247.136	1.706.423	216.036	229.107
Total	2.541.649	3.587.700	2.115.182	3.171.322	275.750	289.404

Remuneracions mitjanes per classificació professional

	Grup CaixaBank		CaixaBank, SA		Banco BPI	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Directius	94.534	97.444	92.868	95.513	85.533	95.839
Càrrecs intermedis	67.699	69.375	70.094	72.022	41.374	43.650
Resta d'empleats	45.853	46.497	49.918	50.927	26.654	27.361
Total	58.053	58.902	62.237	63.294	34.330	35.310

Nre. total d'empleats distribuïts per tipologia de contracte i classificació professional

Grup CaixaBank	Contracte fix o indefinit a temps complet		Contracte fix o indefinit a temps parcial		Contracte temporal	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Directius	6.020	5.556	6	13	1	2
Càrrecs intermedis	7.960	6.995	3	3	5	2
Resta d'empleats	22.318	22.573	59	37	1.068	555
Total	36.298	35.124	68	53	1.074	559

Nombre d'acomiadaments per classificació professional

	Grupo CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Directius	17	15	9	14	5	0
Càrrecs intermedis	21	11	13	6	3	1
Resta d'empleats	81	66	51	40	15	8
Total	119	92	73	60	23	9

¹ El 2019 es reporta informació a nivell de Grup CaixaBank, mentre que el 2018 es reportava a nivell Grup CaixaBank Espanya.



L'ADN de CaixaBank



Línies estratègiques

Potenciar una cultura centrada en les persones, àgil i col·laborativa

Experiència de l'empleat



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Experiència de l'empleat

Desplegar la millor proposta de valor per als empleats per millorar la seva experiència, incrementar el compromís i fomentar el benestar en un entorn saludable i sostenible.

La proposta de valor s'estructura en quatre pilars:

- Amb tu, creixem
- Transcendim socialment
- Innovem junts
- Confiem en les persones

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 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 seus empleats mitjançant l'Estudi de Compromís i el de Qualitat de Servei, així com mitjançant monitors,

com per exemple MercoTalento o l'Índex de Mesurament de l'Experiència d'Empleat (IMEX).

L'estudi de compromís es fa bianualment per a tota la plantilla. El del 2019 es farà durant el primer trimestre del 2020 i com a novetat destaca la possibilitat d'elaborar plans d'acció de millora personalitzats per a cada unitat organitzativa.

El 2019, la iniciativa del treball remot a Serveis Centrals ha permès incrementar la flexibilitat i la satisfacció.

Models de treball més àgils i transversals

CaixaBank aposta per una estructura àgil i col·laborativa, i per això està desenvolupant un projecte que cerca la simplificació del nombre de nivells organitzatius i que ha de permetre la millora del *time to market* la reducció dels temps de reacció i decisió, i que alhora comportarà una millora del compromís dels empleats, la possibilitat de desenvolupar el talent intern i l'augment de la productivitat i la qualitat de l'entrega.

A escala de Grup, s'està evolucionant i racionalitzant el model corporatiu amb l'objectiu de millorar el control, la governança i les eficiències mitjançant la creació de serveis compartits.

El 2019, mitjançant el projecte HR Business Partner s'ha redissenyat el model de relació amb el client intern i s'ha aconseguit un servei de més proximitat, agilitat, proactivitat i qualitat.

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 mitjançant el treball col·laboratiu. Com a línies de treball principals hi ha troba la definició de l'estratègia i del roadmap de la transformació agile, la implantació de les metodologies àgils a tots els nivells mitjançant coaching i la capacitat de nous rols fomentant la transversalitat i les relacions circulars.





L'ADN de CaixaBank



Linies estratègiques

Potenciar una cultura centrada en les persones, àgil i col·laborativa

Experiència de l'empleat



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

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 això en un marc de consens amb les forces sindicals. És aplicable el Conveni Col·lectiu de Caixes i Entitats Financeres d'estalvi a tota la plantilla de CaixaBank S.A. i també hi ha acords que desenvolupen i milloren les condicions que s'hi regulen.

Amb caràcter general, la majoria de la plantilla fa l'horari laboral establert en el conveni col·lectiu d'entitats financeres i d'estalvi i es fan acords laborals específics amb la Representació Laboral dels Treballadors (RLT) quan es donen casuístiques excepcionals. CaixaBank, S.A. forma part de la Comissió Permanent Paritària d'interpretació del Conveni, que pretén desenvolupar les normes laborals que són aplicables a tots els empleats del sector.

Caixabank, S.A. manté i promou una neutralitat total amb les diferents 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 són informats dels canvis rellevants que es puguin produir a l'Entitat.

El 2019, en l'àmbit del conveni col·lectiu s'ha assolit un acord marc en matèria de registre de jornada amb la representació legal dels treballadors. A més, davant el venciment del conveni col·lectiu el 31/12/2018, s'ha constituït la taula de negociació del nou conveni i s'han iniciat les negociacions per establir les condicions d'un nou Conveni Col·lectiu del sector.



Amb l'objectiu de conscienciar i preparar la plantilla en matèria de Seguretat i Salut a la feina, CaixaBank ofereix periòdicament continguts formatius referits a seguretat en oficines, seguretat i salut laboral, mesures d'emergència i primers auxilis.



100%

plantilla del Grup CaixaBank adherida a algun conveni col·lectiu

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 subscriuguin.
- 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. disposa de comitès específics per garantir la seguretat i la salut del personal:

- **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.** Defineix 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.

Empresa saludable

El projecte d'empresa saludable reafirma el seu compromís amb la seguretat, la salut i el benestar de la plantilla, ja que:



I s'estructura en tres eixos:

Seguretat

Entorns de treball segurs i emocionalment saludables.

L'Entitat es proposa assolir l'excel·lència en la cultura preventiva i entorns de treball segurs, i per aconseguir-ho s'analitzarà la transició cap a la certificació ISO 45001 incorporant el benestar com a concepte global.

En matèria psicosocial, s'ha realitzat un programa d'intervenció que avalua els efectes psicosocials i defineix plans d'acció per a la disminució de factors estressants.

Com a prova de la millora contínua en matèria de prevenció, CaixaBank ha estat reconeguda internacionalment amb l' **Occupation Risk Prevention 2019**, atorgat per la Fundació Internacional ORP, gràcies a la implementació d'un programa de gestió integral de la prevenció per a la plantilla a l'estranger.

Salut

Promoció d'estils de vida saludable per equilibrar la vida laboral i salut com a element clau.

CaixaBank ha condicionat espais físics per fomentar activitats saludables i esportives i ha potenciat l'apartat de seguretat, salut i benestar laboral a la intranet corporativa amb l'objectiu de consolidar-se com a Empresa Saludable. Per fer-ho, també s'ofereixen programes individualitzats i col·lectius per millorar estils de vida i la gestió de la salut a través de la plataforma interna i d' **Adeslas Salut i Benestar**.

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 les mesures per a la promoció de nous entorns i formes de treball (remot, agile...), així com estudiant fórmules per a un envelliment actiu i saludable de la plantilla, es podrà assolir l'objectiu d'aconseguir una plantilla emocionalment més sana.





L'ADN de CaixaBank



Línies estratègiques

Potenciar una cultura centrada en les persones, àgil i col·laborativa

Experiència de l'empleat



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

>> ENTORN LABORAL EN XIFRES¹

Accidentalitat a la feina - Grup CaixaBank

	2018	2019
Nre. total d'accidents	520	523

El 2019, els accidents greus es distribueixen en 2 dones i 5 homes, i els no greus en 345 dones i 171 homes.

Freqüència dels accidents a la feina - Grup CaixaBank

	2018	2019
Índex de freqüència d'accidents ²	1,93	1,77

²El 2019, l'índex de freqüència d'accidents per a dones és del 2,43 i per a homes, de l'1,01.

Nombre d'hores d'absentisme gestionable - Grup CaixaBank

	2018	2019
Hores d'absentisme gestionable	1.775.752	1.684.796

2,82%

índex d'absentisme gestionable (malaltia i accident)

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.

CaixaBank disposa de diversos canals de comunicació entre l'empleat i l'Entitat, entre els quals destaquen:

- L'espai **Persones**, un diari digital d'abast global i transversal que, amb gairebé un milió i mig d'accésos mensuals i una mitjana de 2,5 novetats diàries, es focalitza en el protagonisme de les persones de l'Entitat, així com en la informació institucional i les fites de rellevància per a l'activitat diària, des d'una òptica estratègica, motivacional i de negoci.

Durant el 2019, han tingut una rellevància especial les notícies, els vídeos i els testimonis inclosos en els plans de comunicació del nou **Pla estratègic 2019 – 2021**, del programa de Cultura **Som CaixaBank** i del llançament del nou *claim* de marca **#Escuchar-HablarHacer**.

Per avançar en la participació i la col·laboració, durant el 2019 s'ha provat la nova eina **PeopleNow**, una evolució de Persones que s'ha d'implantar durant el primer semestre del 2020 a tota l'Entitat. Està centrada en l'experiència d'usuari i permet integrar les diferents eines de Microsoft Office 365 i SharePoint per facilitar la comunicació multidireccional i la transversalitat dins l'organització de manera personalitzada i rellevant. L'objectiu principal és que l'entorn digital de treball es converteixi en un espai intel·ligent i modern, en què flueixin la col·laboració, la informació i el coneixement.

- La revista CanalCaixa, una publicació editorial monogràfica en paper i digital que emfatitza i difon els valors i la cultura de l'Entitat a través del testimoni de les seves persones.
- L'organització i la coordinació d' **esdeveniments interns**, com la **Convenció de Directius**, i l'assessorament en actes amb empleats liderats per altres àrees del banc.
- **FlashDirectivo**, un canal audiovisual que acosta els missatges principals del Conseller Delegat a tots els professionals de CaixaBank en cada presentació de resultats.
- **Canal de consultes i denúncies**, integrat en la intranet corporativa.

Durant l'exercici 2019 s'han rebut 5 denúncies formals referides a possibles comportaments d'assetjament laboral i sexual. S'ha determinat per part dels gestors externs que no hi ha cap cas d'assetjament.

De tal manera com estableix el Protocol, els gestors externs han realitzat informes de les cinc denúncies formals, amb el següent resultat: tres resolucions de no existència d'assetjament i arxiu de denúncia; i dos resolucions de no existència d'assetjament amb recomanació de mesures dirigides a intercedir entre les parts.

Dins l'àmbit de la intranet corporativa, durant l'exercici 2019 i dins l'espai Wengage Diversity, es destaca l'apartat de Prevenció de l'Assetjament.

Així mateix, s'han realitzat accions de formació de difusió del protocol de prevenció d'assetjaments. En el curs de formació de Codi Ètic, s'ha destacat el canal específic del Protocol d'Assetjament.

¹Les dades del 2018 s'han reexpressat homogeneitzant el criteri utilitzat el 2019.



L'ADN de CaixaBank



Linies estratègiques

Aconseguir una rendibilitat atractiva mantenint la solidesa financera

Evolució, resultats i activitat



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Aconseguir una rendibilitat atractiva mantenint la solidesa financera

Evolució resultats i activitat

Segmentació de negocis

Per a la presentació de la informació financera, el Grup es configura amb els segments de negoci següents:

Bancari i d'assegurances:

- Recull els resultats de l'activitat bancària, d'assegurances i de gestió d'actius del Grup essencialment a Espanya, així com la gestió de liquiditat, ALCO, el finançament a la resta de negocis i les activitats corporatives de tot el Grup. Inclou, també, els negocis adquirits per CaixaBank a BPI durant 2018 (assegurances, gestió d'actius i targetes).

Participacions

- El negoci recull, essencialment, els ingressos per dividendes i/o mètode de la participació nets del cost de finançament de les participacions, així com els resultats d'operacions financeres a Erste Group Bank, Telefónica, Repsol, BFA i BCI. Des de l'1 de gener de 2019, en aquest segment s'hi incorpora la participació del 20% en Coral Homes després de la venda del negoci immobiliari a finals de desembre de 2018. També inclou impactes rellevants en resultats d'altres participacions significatives en sectors diversos.

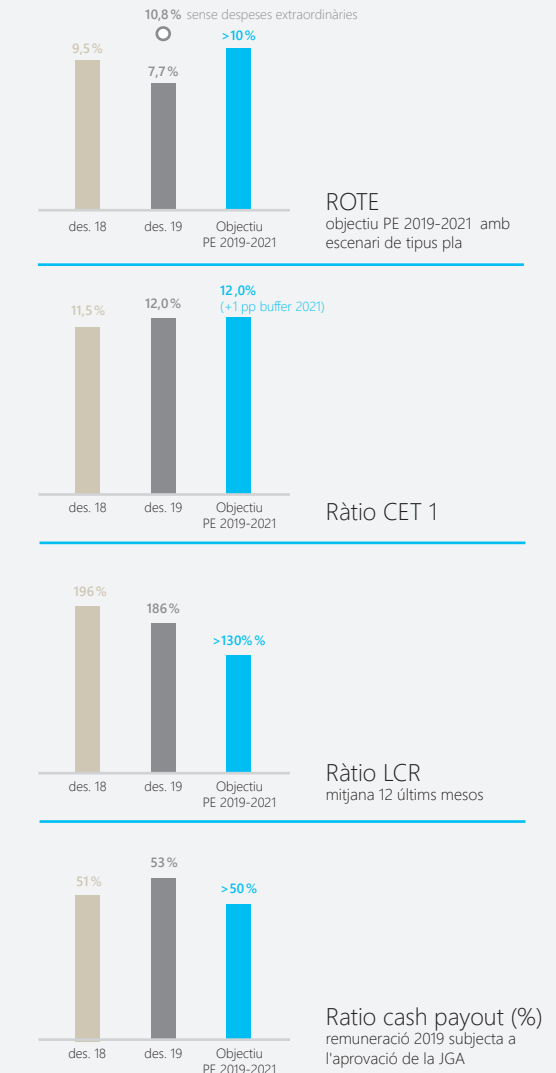
- Inclou la participació en BFA que, després de reestimar la influència significativa a tancament de 2018, es classifica com a Actius financers a valor raonable amb canvis en un altre resultat global i la participació en Repsol, fins a finalitzar la seva venda durant el segon trimestre de 2019.

BPI:

- Recull els resultats del negoci bancari domèstic de BPI. El compte de resultats inclou la reversió dels ajustos derivats de la valoració raonable dels actius i passius en la combinació de negocis i exclou els resultats i magnituds de balanç associats als actius de BPI assignats al negoci de participacions (essencialment BFA i BCI), esmentats anteriorment.

Les despeses d'explotació dels segments de negoci recullen tant les directes com les indirectes, assignades segons criteris interns d'imputació.

Mètriques principals de seguiment Pla estratègic 2019-2021





L'ADN de CaixaBank



Linies estratègiques

Aconseguir una rendibilitat atractiva mantenint la solidesa financera

Evolució, resultats i activitat



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Resultats

en milions d'euros	2017	2018	2019 (segmentació per negocis)			
			Grup	Grup	Grup	Bancari i assegurances
Marge d'interessos	4.746	4.907	4.951	4.659	(124)	416
Ingressos per dividends i resultats d'entitats valorades pel mètode de la participació	653	972	588	232	335	21
Comissions netes	2.499	2.583	2.598	2.340	-	258
Guanys / pèrdues per actius i passius financers i d'altres	282	278	298	239	35	24
Ingressos i despeses emparats en contractes d'assegurances o reassegurances	472	551	556	556	-	-
Altres ingressos i despeses d'explotació	(430)	(524)	(386)	(369)	-	(17)
Marge brut	8.222	8.767	8.605	7.657	246	702
Despeses d'administració i amortització recurrents	(4.467)	(4.634)	(4.771)	(4.304)	(4)	(463)
Despeses extraordinàries	(110)	(24)	(979)	(978)	-	(1)
Marge d'explotació	3.645	4.109	2.855	2.375	242	238
Pèrdues per deteriorament d'actius financers	(799)	(97)	(376)	(573)	-	197
Altres dotacions de provisions	(912)	(470)	(235)	(238)	-	3
Guanys / pèrdues en baixa d'actius i d'altres	164	(735)	(167)	(169)	-	2
Resultat abans d'impostos	2.098	2.807	2.077	1.395	242	440
Impost sobre societats	(378)	(712)	(369)	(332)	71	(108)
Resultat després d'impostos	1.720	2.095	1.708	1.063	313	332
Resultat atribuït a interessos minoritaris i a activitats interrompudes	36	110	3	3	-	-
Resultat atribuït al Grup	1.684	1.985	1.705	1.060	313	332
Ràtio d'eficiència	55,7%	53,1%	66,8%			
Ràtio d'eficiència sense despeses extraordinàries	54,3%	52,9%	55,4%			
ROE ¹	6,8%	7,8%	6,4%			
ROTE ¹	8,3%	9,5%	7,7%			
ROA	0,5%	0,5%	0,4%			
RORWA	1,1%	1,3%	1,1%			

¹ En el càlcul del ROTE i el ROE de 2019 s'hi inclouen els ajustos de valoració en el denominador i es reexpressen les xifres publicades de períodes anteriors. Així mateix, s'ha modificat la política comptable associada al registre dels compromisos de prestació definida amb els empleats i es reexpressen el patrimoni i les ràtios de períodes anteriors.



L'ADN de CaixaBank



Linies estratègiques

Aconseguir una rendibilitat atractiva mantenint la solidesa financera

Evolució, resultats i activitat



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Evolució 2019 vs. 2018

El **resultat atribuït** es situa en 1.705 milions d'euros el 2019, (-14,1%), amb una evolució marcada pel registre de l'acord laboral dut a terme en aquest exercici (+20,4% sense aquest efecte).

El **marge brut** es situa en 8.605 milions d'euros, amb un augment dels ingressos core,¹ que es situen en 8.316 milions d'euros el 2019 (+1,2%). En l'evolució del marge brut (-1,8%) hi influeix la reducció dels resultats d'entitats valorades pel mètode de la participació (-48,5%) com a conseqüència de la no atribució de Repsol i BFA. El marge brut, sense tenir en compte l'aportació en els dos exercicis de Repsol i BFA, creixeria un 3,0%.

Millora de l'epígraf «**Altres ingressos i despeses d'explotació**» per costos immobiliaris més baixos com a conseqüència de la venda d'aquest negoci el 2018.

En l'evolució de l'epígraf «**Pèrdues per deteriorament d'actius financers**» hi incideix, essencialment, l'alliberament extraordinari de provisions el 2018 per valor d'uns 275 milions d'euros.

El registre de l'operació de recompra del 51% de ServiHabitat en el 2018 va donar lloc a un resultat negatiu de -204 milions d'euros (-152 registrats a «Altres dotacions a provisions» i -52 a «Guanyos / pèrdues en baixa d'actius i d'altres»).

Així mateix, en l'evolució interanual de l'epígraf «**Guanyos/pèrdues en baixa d'actius i d'altres**» hi incideix essencialment el registre el 2018 de -453 milions d'euros derivat de l'acord de venda de Repsol i el resultat derivat del canvi en la classificació comptable de la participació en BFA per -154 milions d'euros.

Evolució 2018 vs. 2017

El **resultat atribuït** del 2018 va arribar als 1.985 milions d'euros, un +17,8% respecte al 2017.

El **marge brut** es va situar en 8.767 milions d'euros (+6,6% respecte a l'exercici anterior), impulsat pel creixement dels ingressos core fins als 8.217 milions d'euros el 2018 (+4,2%) i més ingressos de participades.

Les «**Despeses d'administració i amortització recurrents**» (+3,7%) van créixer a un ritme inferior que els ingressos core.

En l'evolució de «**Pèrdues per deteriorament d'actius financers**» (-87,9%) hi van incidir la normalització dels indicadors de qualitat de l'actiu i l'alliberament extraordinari de provisions a causa de la millora de la recuperabilitat del deute d'un gran acreditat.

En «**Altres dotacions a provisions**» (-48,4%) destaca, el 2018, l'impacte de l'operació de recompra del 51% de ServiHabitat (el 2017, impactes extraordinaris negatius associats a prejubilacions i al sanejament de l'exposició en Sareb).

«**Guanyos / pèrdues en baixa d'actius i d'altres**» recull resultats singulars en els dos exercicis: el 2018 destaquen l'impacte negatiu de la venda de Repsol i la reclassificació comptable de BFA, i el 2017 destaca el resultat positiu de la combinació de negocis generat per l'adquisició de BPI.



¹Inclou marge d'interessos, comissions, ingressos del negoci d'assegurances de vida risc, el resultat pel mètode de la participació de SegurCaixa Adelas i ingressos de participades asseguradores de BPI.



L'ADN de CaixaBank



Linies estratègiques

Aconseguir una rendibilitat atractiva mantenint la solidesa financera

Evolució, resultats i activitat



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Marge d'interessos

Evolució 2019 vs. 2018

El 2019, el marge d'interessos ascendeix a 4.951 milions d'euros (+0,9% respecte a 2018) a causa de:

- Ingressos del crèdit superiors, principalment per l'increment de volum.
- Gestió del finançament minorista, que suposa una reducció del cost per la cancel·lació del deute subordinat retail el juny de 2018 i la reducció de 4 punts bàsics en el cost de l'estalvi a venciment.
- Estalvi en els costos del finançament institucional per preu més baix. Volum superior de la cartera de renda fixa.
- Millor aportació del negoci assegurador (productes d'estalvi).
- Així mateix, en l'evolució hi incideix la disminució de la rendibilitat del crèdit i de la cartera de renda fixa.

Evolució 2018 vs. 2017

El 2018, el marge d'interessos es va situar en 4.907 milions d'euros (+3,4% respecte al 2017). El creixement es va derivar de:

- Millora de la rendibilitat del crèdit de +7 punts bàsics a causa de la producció a tipus superiors i al mix cap a segments més rendibles, que van compensar les reprecisions encara negatives de la cartera hipotecària. Els interessos de dubtosos i les recuperacions també van contribuir a l'augment del tipus de crèdit.
- Gestió del finançament minorista, que va suposar una reducció d'1 punt bàsic en el cost de l'estalvi a la vista.
- L'estalvi en els costos del finançament institucional, a causa del preu més baix i el volum més gran de la cartera de renda fixa, va superar l'impacte de la caiguda de la rendibilitat de la renda fixa i l'augment dels costos de l'excés de liquiditat remunerat a tipus negatius.

en milions d'euros	2019		2018		2017	
	Saldo mitjà	Tipus%	Saldo mitjà	Tipus%	Saldo mitjà	Tipus%
Intermediaris financers	25.286	0,65%	21.241	0,83%	15.900	1,15%
Cartera de crèdits (a)	213.298	2,24%	208.470	2,27%	209.185	2,20%
Valors representatius de deute	36.184	0,92%	34.723	1,05%	29.700	1,24%
Altres actius amb rendiment	61.643	2,84%	54.174	3,03%	49.984	3,55%
Resta d'actius	67.431	-	65.193	-	68.136	-
Total actius mitjans (b)	403.842	1,75%	383.801	1,81%	372.905	1,87%
Intermediaris financers	36.076	0,67%	43.601	0,45%	47.488	0,40%
Recursos de l'activitat minorista (c)	214.136	0,02%	199.220	0,04%	188.068	0,04%
Emprèstits institucionals i valors negociables	28.343	0,87%	26.822	0,98%	27.057	1,11%
Passius subordinats	5.400	1,36%	6.346	1,73%	5.575	2,61%
Altres passius amb cost	70.437	2,04%	63.366	2,14%	59.158	2,48%
Resta de passius	49.450	-	44.446	-	45.559	-
Total recursos mitjans (d)	403.842	0,52%	383.801	0,53%	372.905	0,60%
Diferencial de la clientela (a-c)		2,22%		2,23%		2,16%
Diferencial del balanç (b-d)		1,23%		1,28%		1,27%

Per a la correcta interpretació s'han de tenir en compte els aspectes següents:

- D'acord amb la normativa comptable, els ingressos derivats de l'aplicació de tipus negatius s'imputen segons la seva naturalesa. La rúbrica d'intermediaris financers de l'actiu recull els interessos negatius dels saldos d'intermediaris financers del passiu, els més significatius dels quals són els ingressos del finançament TLTRO II. De forma simètrica, la rúbrica d'intermediaris financers del passiu recull els interessos negatius dels saldos d'intermediaris financers de l'actiu. Només el net entre ingressos i despeses de les dues rúbriques té significació econòmica.
- Els epígrafs «Altres actius amb rendiment» i «Altres passius amb cost» recullen, principalment, l'activitat asseguradora de vida estalvi del Grup.
- Els saldos de totes les rúbriques, llevat de «resta d'actius» i «resta de passius», corresponen a saldos amb rendiment/cost. A «resta d'actius» i «resta de passius» s'incorporen aquelles partides del balanç que no tenen impacte en el marge d'interessos, així com aquells rendiments i costos que no són assignables a cap altra partida.
- Fins al quart trimestre del 2018, les cobertures de tipus d'interès de BPI es registraven pel net dins l'epígraf «resta de passius». A partir del primer trimestre de 2019 s'ha homogenitzat el criteri de presentació amb els de la resta del Grup i s'imputen els impactes dins els epígrafs que recullen els elements coberts. La reclassificació va tenir un impacte positiu en Estalvi a venciment i Resta de Passius i negatiu en Valors representatius de deute i Crèdit a la clientela amb rendiment.



L'ADN de CaixaBank



Linies estratègiques

Aconseguir una rendibilitat atractiva mantenint la solidesa financera

Evolució, resultats i activitat



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Comissions

Evolució 2019 vs. 2018

Els ingressos per comissions es situen en 2.598 milions d'euros, +0,6% respecte al 2018.

- Les comissions bancàries, els valors i altres inclouen ingressos d'operacions de valors, transaccionalitat, risc, gestió de dipòsits, mitjans de pagament i banca d'inversió. En l'evolució anual (+0,8%) destaca el creixement de la banca electrònica.
- Les comissions per comercialització d'assegurances disminueixen respecte al 2018 (-6,6%), afectades pel calendari de llançament de nous productes.
- Les comissions de fons d'inversió, carteres i SICAV es situen en 538 milions d'euros (-2,6%). En la seva evolució hi incideix, entre d'altres, la reducció del patrimoni mitjà gestionat durant el 2019 a causa de l'evolució negativa dels mercats de finals de 2018, que s'ha anat recuperant durant el 2019.
- Les comissions per gestió de plans de pensions es situen en +222 milions d'euros (+2,4%).

Evolució 2018 vs. 2017

En el 2018, els ingressos per comissions es van situar en 2.583 milions (+3,4% respecte al 2017).

- L'evolució de les comissions bancàries, els valors i altres respecte al 2017 es va veure afectada per acords de distribució vinculats al finançament al consum, així com per comissions inferiors en banca d'inversió.
- Les comissions per comercialització d'assegurances van créixer un 19,0% el 2018 respecte al 2017, després de la intensa activitat comercial.
- El 2018, les comissions de fons d'inversió, carteres i SICAV van pujar un 12,6% a causa de l'augment del patrimoni gestionat durant els primers nou mesos de l'exercici, anteriors a la volatilitat.
- El 2018, les comissions per gestió de plans de pensions van pujar un 2,0% respecte a l'any anterior, a través d'una àmplia oferta de productes.

en milions d'euros	2019	2018	2017
Comissions bancàries, valors i altres	1.500	1.488	1.521
Fons d'inversió, carteres i SICAV	538	552	491
Plans de pensions	222	217	213
Comercialització d'assegurances	213	227	274
Unit Link i altres ¹	125	99	-
Comissions netes	2.598	2.583	2.499

¹ Inclou ingressos corresponents a Unit Link i Renda Vitalícia Inversió Flexible (part gestionada). El 2017 s'inclouen dins de comercialització d'assegurances.

Ingressos de la cartera de participades

Els «Resultats de les entitats valorades pel mètode de la participació» disminueixen 401 milions d'euros (-48,5%) respecte a l'exercici anterior, essencialment per la no atribució en el 2019 del resultat de BFA i Repsol (434 milions d'euros atribuïts el 2018). Excloent-ne aquest efecte, l'evolució d'aquest epígraf seria positiva (+4,0%).

El 2018, la seva evolució va ser positiva en 319 milions d'euros (+48,8%) i va estar marcada per l'evolució del negoci i la contribució més elevada de BFA per impactes extraordinaris, entre els quals destaquen la devaluació de la divisa anglesa.

en milions d'euros	2019	2018	2017
Ingressos per dividendes	163	146	127
Resultats d'entitats valorades pel mètode de la participació	425	826	526
Ingressos de la cartera de participades	588	972	653



L'ADN de CaixaBank



Linies estratègiques

Aconseguir una rendibilitat atractiva mantenint la solidesa financera

Evolució, resultats i activitat



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Guanyos / pèrdues per actius i passius financers i d'altres

Els «Guanyos/pèrdues per actius i passius financers i d'altres» es situa en 298 milions d'euros durant el 2019 (+7,2%), que inclou, entre d'altres, la materialització de plusvàlues en actius de renda fixa.

El 2018, l'epígraf incloïa la revaloració de la participació de BPI en Viacer en el context de la seva desinversió, el resultat derivat de l'operativa de cobertures associades a obligacions subordinades amortitzades anticipadament i la materialització de plusvàlues en actius de renda fixa. L'evolució respecte al 2017 va estar marcada per la materialització de plusvàlues latents d'actius financers disponibles per a la venda.

Ingressos i despeses emparats en contractes d'assegurances o reassegurances

Els ingressos derivats de l'activitat d'assegurances de vida risc se situen en 556 milions d'euros, +1,0% durant l'any. El 2018 van incrementar un 16,7% a causa d'un creixement sostingut de l'activitat comercial.

Altres ingressos i despeses d'explotació

L'evolució de l'epígraf «Altres ingressos i despeses d'explotació» (-26,4%) es veu afectada, essencialment, per despeses immobiliàries més baixes (impost sobre béns immobles i despeses de manteniment i gestió de la cartera d'adjudicats) com a conseqüència de la venda del negoci immobiliari, formalitzada durant el quart trimestre de 2018.

L'epígraf inclou, entre d'altres, ingressos i càrregues de filials no immobiliàries, ingressos per lloguers i despeses per la gestió dels immobles adjudicats i contribucions, taxes i impostos.

- Registre de la contribució al Fons de Garantia de Dipòsits (FGD) per 242 milions d'euros (228 milions d'euros el 2018 i 214 el 2017).
- Inclou la contribució al Fons Únic de Resolució (FUR) per un import de 103 milions d'euros (97 milions d'euros el 2018 i 90 milions d'euros el 2017), inclosa la contribució de BPI per 7 milions d'euros al Fundo de Resoluçao portuguès.
- Registre de l'impost sobre béns immobles (16 milions d'euros per al 2019 davant els 48 milions d'euros del 2018 i els 50 milions d'euros del 2017).

en milions d'euros	2019	2018	2017
Contribució al Fons Únic de Resolució / Fons de Garantia de Dipòsits	(345)	(325)	(304)
Altres ingressos i despeses immobiliàries (inclou IBI)	1	(147)	(200)
Altres	(42)	(52)	74
Altres ingressos i despeses d'explotació	(386)	(524)	(430)



L'ADN de CaixaBank



Linies estratègiques

Aconseguir una rendibilitat atractiva mantenint la solidesa financera

Evolució, resultats i activitat



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Despeses d'administració i amortització

Les «Despeses d'administració i amortització recurrents» es situen en 4.771 milions d'euros, +2,9%. La seva evolució interanual es veu afectada per:

- Les despeses de personal augmenten un 1,4% durant l'any a causa del seu increment orgànic, per bé que amb una millora en els dos últims trimestres després de l'acord laboral assolit durant aquest exercici. L'increment orgànic explica també l'evolució del 2018 respecte al 2017.
- Disminució del 3,5% de les despeses generals, entre d'altres, per l'aplicació d'IFRS16. Aïllant aquest efecte (154 milions d'euros), en el seu augment hi incideixen les despeses més altes per la transformació del model de distribució (oficines Store, model InTouch d'atenció remota) i una despesa també més alta en tecnologia i nous requeriments normatius, tal com va passar en l'evolució del 2018.
- Les amortitzacions incrementen un 34,9% com a conseqüència, entre d'altres, de l'entrada en vigor d'IFRS16, que implica l'activació i la posterior amortització dels drets d'ús de béns en lloguer, que es compensa essencialment amb la reducció de les despeses generals. Sense aquest efecte, el creixement de la despesa per amortització seria de l'1,5% aproximadament. Aquestes van disminuir el 2018 respecte al 2017 pel sanejament d'intangibles que es va produir durant el quart trimestre de 2017.

Les despeses extraordinàries inclouen l'acord assolit amb els representants dels treballadors durant el segon trimestre de 2019 sobre un pla amb extincions indemnitzades, així com altres mesures que permetran més flexibilitat laboral per valor de 978 milions d'euros bruts. Bona part de les sortides acordades van tenir lloc l'1 d'agost, amb el consegüent reflex en estalvi de costos a partir del tercer trimestre de l'any. El 2018 i el 2017, les despeses extraordinàries estan associades a la integració de BPI (24 milions d'euros el 2018 i 110 milions d'euros el 2017).

en milions d'euros	2019	2018	2017
Marge brut	8.605	8.767	8.222
Despeses de personal	(2.978)	(2.937)	(2.875)
Despeses generals	(1.247)	(1.292)	(1.165)
Amortitzacions	(546)	(405)	(427)
Despeses d'administració i amortització recurrents	(4.771)	(4.634)	(4.467)
Despeses extraordinàries	(979)	(24)	(110)

Pèrdues per deteriorament d'actius financers i altres dotacions a provisions

Les dotacions per a insolvències se situen en -376 milions d'euros (-97 milions d'euros el 2018). En la seva evolució hi incideixen aspectes singulars en els dos exercicis i, en especial, la reversió de provisions associada a l'actualització del valor recuperable de l'exposició en un gran acreditat per 275 milions d'euros, aproximadament, durant el tercer trimestre del 2018.

El 2019 es recullen, entre d'altres, l'impacte negatiu del recalibratge de models en un entorn de desacceleració macroeconòmica i l'alliberament de provisions després de la revisió de la pèrdua esperada associada als ajustos per risc de crèdit fets en l'adquisició de BPI per +119 milions d'euros (179 milions d'euros en el total de l'any).

en milions d'euros	2019	2018	2017
Dotacions per a insolvències	(376)	(97)	(799)
Altres dotacions a provisions	(235)	(470)	(912)
Pèrdues per deteriorament d'actius financers i altres dotacions a provisions	(611)	(567)	(1.711)



L'ADN de CaixaBank



Linies estratègiques

Aconseguir una rendibilitat atractiva mantenint la solidesa financera

Evolució, resultats i activitat



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

L'evolució del 2018, -87,9% respecte al 2017, és conseqüència del procés de normalització dels indicadors de qualitat de l'actiu i dels aspectes singulars anteriorment.

«Altres dotacions» recull, principalment, la cobertura per a contingències i el deteriorament d'altres actius. En la seva evolució hi incideixen aspectes singulars, en especial el 2018, ja que en aquesta línia es van reconèixer el registre de -152 milions d'euros corresponents a la diferència entre el preu de recompra a TPG del 51% del servicer immobiliari i el valor raonable estimat de la participació en aquell moment, i -53 milions d'euros associats a prejubilacions i deterioraments com a conseqüència de la revisió del valor recuperable de certs actius, entre altres aspectes.

El 2017 incloïa, entre d'altres, el registre de -455 milions d'euros associats a prejubilacions i -154 milions d'euros de sanejament de l'exposició a Sareb.

Guany/pèrdues en la baixa d'actius i d'altres

Els «Guany/pèrdues en la baixa d'actius i d'altres» recullen, essencialment, els resultats d'operacions singulars formalitzades i els resultats per vendes i sanejaments d'actius. L'evolució interanual (-77,3%) reflecteix, essencialment, esdeveniments extraordinaris del 2018:

- Els resultats immobiliaris recullen el deteriorament del 49% de la participació que en aquell moment mantenia en ServiHabitat per adequar el seu valor en llibres al nou valor raonable (-52 milions). A més, inclou la formalització de la venda del negoci immobiliari (inclosos despeses, impostos i altres costos) per un import de -60 milions d'euros.
- «Altres guanys/pèrdues» inclou el resultat negatiu derivat de l'acord de venda de la participació en Repsol (-453 milions d'euros), el canvi de classificació comptable de la participació en BFA (-154 milions d'euros) i el benefici per la venda del negoci d'adquisició de BPI (+58 milions).

El 2017 destaca el resultat derivat de la combinació de negocis de BPI (+256 milions d'euros) i el sanejament per obsolescència d'actius.

en milions d'euros	2019	2018	2017
Resultats immobiliaris	(84)	(117)	6
altres	(83)	(618)	158
Guany / pèrdues en baixa d'actius i d'altres	(167)	(735)	164



L'ADN de CaixaBank



Linies estratègiques

Aconseguir una rendibilitat atractiva mantenint la solidesa financera

Evolució, resultats i activitat



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Aspectes singulars de l'exercici 2019

- Materialització de plusvàlues latents en la cartera de renda fixa per import de +235 MM€ (Nota 32).
- Acord laboral de reestructuració de personal mitjançant desvinculacions voluntàries incentivades, amb un impacte de -978 MM€ (Nota 23).
- Resultat derivat de la cancel·lació de cobertura de fluxos d'efectiu sobre l'1,36% de la participació del Grup en Erste Bank, amb un impacte de +49 MM€ (Nota 15).

D'altra banda, i sense impacte en el compte de resultats, durant l'exercici 2019 s'han registrat les operacions següents amb impacte patrimonial:

- Modificació de la política comptable sobre certs compromisos de prestació definida amb empleats i/o els seus beneficiaris, assegurats a través del fons de pensions dels empleats, amb un impacte patrimonial de +449 MM€ (Nota 1).

Les notes fan referència als comptes anuals consolidats del 2019.



L'ADN de CaixaBank



Linies estratègiques

Aconseguir una rendibilitat atractiva mantenint la solidesa financera

Evolució, resultats i activitat



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Aspectes singulars de l'exercici 2018

- Materialització de plusvàlues latents en la cartera de renda fixa per import de +128 MM€ (Nota 13), inclòs el resultat vinculat a la cancel·lació de la cobertura associada (Nota 13).
- Acord de desvinculacions voluntàries incentivades, amb un impacte de -67 MM€ (Nota 23).
- Benefici de 60 MM€ per la venda de la participació en Viacer en un context de desinversió (Nota 12).
- Resultat derivat de la cancel·lació de cobertura sobre obligacions subordinades de +110 MM€ (Nota 15).
- Acord de venda del negoci d'adquisició de BPI a Comercia, amb un impacte de +58 MM€ (Nota 41).
- Acord de venda de la participació en Repsol, amb un impacte brut de -453 MM€ (Nota 16).
- Acord de recompra del 51% de ServiHabitat Serveis Immobiliaris, amb un impacte brut de -204 MM€ (Nota 1).
- Acord de venda a Lone Star del 80% de Coral Homes, societat a la qual es van aportar els actius immobiliaris i la participació en ServiHabitat Serveis Immobiliaris, amb un impacte de -48 MM€ nets de despeses i impostos (Nota 1).
- Pèrdua de la influència significativa sobre BFA i reclassificació de la participació en instruments financers valorats a valor raonable amb canvis en un altre resultat global acumulat, amb un impacte de -154 MM€. (Nota 16).

D'altra banda, i sense impacte en el compte de resultats, durant l'exercici 2018 s'han registrat les operacions següents amb impacte patrimonial:

- 1ª aplicació de NIIF 9, amb un impacte net de -561 MM€ registrat amb càrrec a reserves (Annex 7).
- Reducció dels interessos minoritaris com a conseqüència de l'adquisició de la participació no controlada en BPI per assolir el 100% mitjançant l'acord amb Allianz i l'execució del dret de compra forçosa (Nota 7).

Aspectes singulars de l'exercici 2017

- Resultat de +256 MM€ vinculat a la combinació de negocis després de l'adquisició per part de CaixaBank d'una participació controladora en el Banco BPI (Nota 7).
- Acord de desvinculacions voluntàries incentivades, amb un impacte de -570 MM€ (Nota 23).
- Deteriorament de l'exposició en Sareb, per un import de 154 MM€ (Nota 13).
- Resultat net de -97 MM€ derivat de la venda del 2% de BFA a Unitel, amb la pèrdua de control corresponent sobre aquesta participació, principalment derivat de la materialització de les diferències de conversió negatives reconegudes prèviament en patrimoni net (Nota 16).



L'ADN de CaixaBank



Linies estratègiques

Aconseguir una rendibilitat atractiva mantenint la solidesa financera

Evolució, resultats i activitat



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Balanç i activitat

El total actiu es situa en 391.414 milions d'euros a 31 de desembre de 2019 (+1,3% durant l'any).

En relació amb el patrimoni net, el canvi de criteri comptable següent ha implicat la reexpressió de les xifres comparatives de períodes anteriors.

Les compromisos de prestació definida estan instrumentats en el fons de pensions dels empleats, el qual, segons la NIC 24, és una part vinculada. Fins a la data, el Grup no feia ús de l'excepció prevista a la NIC 19, ja que considerava els actius mantinguts per un fons de pensions per als empleats com un actiu del pla elegible. A aquest efecte, els actius del fons poden incloure pòlisses d'assegurança en què el fons actua com a prenedor i beneficiari.

Amb data 31 de desembre de 2019, el Grup ha canviat la seva política comptable i ha passat a considerar el fons de pensions dels empleats com un actiu del pla elegible, per la qual cosa es tenen en compte els drets que té aquest sobre les pòlisses subscrites que cobreixen els compromisos de prestació definida.

Aquest canvi de política ha suposat, a tancament de l'exercici, una reducció de l'epígraf «Provisions» per un import de 1.617 milions d'euros (que ara es presenten pel net), així com un increment dels passius afectes al negoci assegurador de 1.196 milions, amb un efecte en els *impostos diferits nets* de 135 milions d'euros (dels quals -94 actius fiscals diferits i +41 passius fiscals diferits) i un impacte en el patrimoni net de 286 milions d'euros, regis-

trat en «*Un altre resultat global acumulat*», que comporta un increment de capital de 18 punts bàsics de CET1.

En l'exercici 2019, l'assignació de capital al negoci de participacions s'ha adaptat al nou objectiu corporatiu de capital del Grup de mantenir una ràtio regulatòria *Common Equity Tier 1 (CET1)* del 12% i té en compte tant el consum de recursos propis per actius ponderats per risc al 12% (11% el 2018) com les deduccions aplicables.

L'assignació de capital a BPI es correspon amb la visió subconsolidada, és a dir, considerant els recursos propis de la filial. El capital consumit a 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.

en milions d'euros	31.12.17	31.12.18	31.12.19 (segmentació per negocis)			
	Grup	Grup	Grup	Bancari i assegurances	Participacions	BPI
Total actiu	383.136	386.546	391.414	355.416	4.554	31.444
Total passiu	358.270	362.182	366.263	334.333	3.533	28.397
Patrimoni Net	24.866	24.364	25.151	21.083	1.021	3.047
Capital assignat negocis	-	-	100 %	84 %	4 %	12 %

Nota: Les dades dels exercicis 2017 i 2018 s'han reexpressat d'acord amb el canvi de criteri comptable descrit anteriorment.





L'ADN de CaixaBank



Línies estratègiques

Aconseguir una rendibilitat atractiva mantenint la solidesa financera

Evolució, resultats i activitat



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Crèdit a la clientela

El crèdit brut a la clientela de gestió se situa en 227.406 milions d'euros (+1,2%) i la cartera sana creix un 2,4% el 2019. En l'evolució anual per segments destaca:

- El crèdit per a l'adquisició d'habitatge (-3,5% l'any) continua marcat pel despallanquejament de les famílies.
- El crèdit a particulars - altres finalitats augmenta un 1,3% el 2019, impulsat pel crèdit al consum (+13,8%).
- El finançament a empreses - sectors productius ex-promotors augmenta un 7,2% el 2019.
- El finançament a promotors es redueix un 3,8% durant l'any i el sector públic es manté en nivells similars.

Aquestes mateixes tendències van marcar l'evolució del 2018 respecte al 2017.

en milions d'euros	31.12.17	31.12.18	31.12.19 (segmentació per negocis)		
			Grup	del qual: bancari i assegurances	del qual: BPI
Crèdits a particulars	128.490	127.046	124.334	111.300	13.034
<i>Compra d'habitatge</i>	94.187	91.642	88.475	77.104	11.371
<i>Altres finalitats</i>	34.303	35.404	35.859	34.196	1.663
Crèdit a empreses	83.463	85.817	91.308	81.835	9.473
<i>Sectors productius excl.-promotors</i>	76.362	79.515	85.245	75.977	9.268
<i>Promotors¹</i>	7.101	6.302	6.063	5.858	205
Sector públic	11.998	11.830	11.764	9.968	1.796
Crèdit a la clientela, brut	223.951	224.693	227.406	203.103	24.303
Fons per a insolvències	(6.832)	(5.728)	(4.704)	(4.167)	(537)
Crèdit a la clientela, net	217.119	218.965	222.702	198.936	23.766
Riscos contingents	13.983	14.588	16.856	15.281	1.575

¹ Després d'una homogeneització dels criteris de segmentació de BPI a criteris del Grup, a tancament de 2018 han estat resegmentats 527 milions d'euros des de crèdit promotor cap a crèdit a sectors productius ex-promotors, essencialment.



L'ADN de CaixaBank



Linies estratègiques

Aconseguir una rendibilitat atractiva mantenint la solidesa financera

Evolució, resultats i activitat



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Recursos de clients

Els recursos de clients ascendeixen a 384.286 milions d'euros, +6,9% durant el 2019, impulsats, entre d'altres, per la fortalesa de la franquícia i la recuperació dels mercats.

Els **recursos en balanç** arriben als 277.272 milions d'euros (+6,4%).

- Creixement de l'estalvi a la vista fins als 189.552 milions d'euros (+8,8%).
- L'estalvi a termini es situa en 28.980 milions d'euros. En la seva evolució anual, hi incideix l'emissió d'una nota minorista durant el primer trimestre per 950 milions d'euros amb venciment a 5 anys que compensa parcialment la disminució de dipòsits en un entorn de tipus d'interès en mínims en la renovació de venciments.
- Increment dels passius per contractes d'assegurances² (+7,5% durant l'any) gràcies a l'evolució de la cartera de productes i a l'adaptació a les necessitats dels clients. Destaca la bona evolució dels Unit Link, que creixen un 35,3% durant l'any.

(+8,9%) hi incideix, essencialment, la recuperació dels mercats després de la caiguda de finals del quart trimestre de 2018.

- El patrimoni gestionat en fons d'inversió, carteres i SICAV es situa en 68.584 milions d'euros (+6,3% durant l'any).
- Els plans de pensions arriben als 33.732 milions d'euros (+14,7% durant l'any).

Altres comptes inclou principalment recursos transitoris associats a transferències i recaptació.

Les **actius sota gestió** creixen fins als 102.316 milions d'euros. En la seva evolució anual

en milions d'euros	31.12.17	31.12.18	31.12.19 (segmentació per negocis)	
	Grup	Grup	Grup	del qual: bancari i assegurances del qual: BPI
Recursos de l'activitat de clients	196.611	204.980	218.532	195.723 22.809
<i>Estalvi a la vista</i>	<i>158.772</i>	<i>174.256</i>	<i>189.552</i>	<i>175.077 14.475</i>
<i>Estalvi a termini¹</i>	<i>35.793</i>	<i>30.724</i>	<i>28.980</i>	<i>20.646 8.334</i>
Passius per contractes d'assegurances ²	51.213	53.450	57.446	57.446 0
Cessió temporal d'actius i d'altres	968	2.060	1.294	1.278 16
Recursos en balanç	248.792	260.490	277.272	254.447 22.825
Fons d'inversió, carteres i SICAV	66.882	64.542	68.584	63.189 5.395
Plans de pensions	29.669	29.409	33.732	33.732 0
Actius sota gestió	96.551	93.951	102.316	96.921 5.395
Altres comptes	5.363	5.108	4.698	3.129 1.569
Total recursos de clients	350.706	359.549	384.286	354.497 29.789

¹ Inclou emprèstits retail per import de 1.625 milions d'euros a 31 de desembre de 2019, dels quals 950 milions d'euros corresponen a la nota minorista emesa durant el primer trimestre de 2019.

² No inclou l'impacte de la variació de valor dels actius financers associats, a excepció dels Unit Link i Renda Vitalícia Inversió Flexible (part gestionada).

Derivat del nou criteri de comptabilització dels compromisos de prestació definida amb els empleats, s'ha reexpressat el saldo de períodes anteriors (+1.067 i +1.248 milions d'euros a 31 de desembre de 2018 i 31 de desembre de 2017, respectivament).



L'ADN de CaixaBank



Linies estratègiques

Aconseguir una rendibilitat atractiva mantenint la solidesa financera

Evolució, resultats i activitat



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Qualitat de l'actiu

Els **saldos dubtosos** es redueixen 2.401 milions d'euros durant l'any i situen la ràtio de mora en el 3,6% (-108 punts bàsics durant l'any). La gestió activa de la cartera dubtosa, la normalització dels indicadors de qualitat de l'actiu i les operacions de vendes de cartera han permès un descens sostingut dels saldos dubtosos i de la ràtio de morositat en els últims anys.

Els **fons per a insolvències** a 31 de desembre de 2019 se situen en 4.863 milions d'euros. En l'evolució dels últims tres anys hi influeixen els ajustos del valor recuperable de les exposicions creditícies, la cancel·lació de deute derivada de la compra i l'adjudicació d'immobles i la baixa d'actius i traspasos a fallits. La ràtio de cobertura assoleix el 55% (+5 punts percentuals respecte al 2017).

en %	31.12.17	31.12.18	31.12.19 (segmentació per negocis)		
			Grup	Grup	Grup
Crèdits a particulars	5,2%	4,7%	4,4%		
<i>Compra d'habitatge</i>	4,2%	3,8%	3,4%		
<i>Altres finalitats</i>	7,9%	7,2%	6,7%		
Crèdit a empreses	8,3%	5,4%	3,2%		
<i>Sectors productius excl. promotors</i>	7,1%	4,7%	2,9%		
<i>Promotors</i>	21,7%	14,3%	8,0%		
Sector públic	1,4%	0,4%	0,3%		
Ràtio de morositat (crèdits + avals)	6,0%	4,7%	3,6%	3,7%	3,0%
Ràtio de cobertura de la morositat	50%	54%	55%	53%	78%

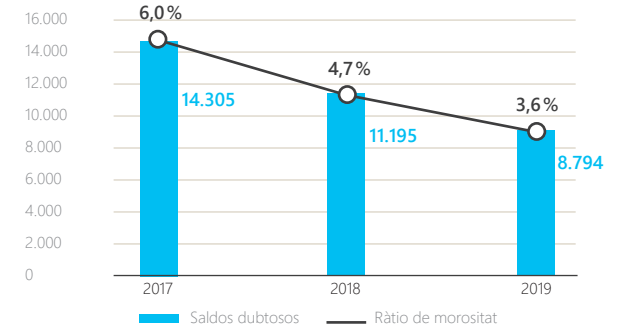
Actius immobiliaris adjudicats

La **cartera d'adjudicats nets disponibles per a la venda¹ a Espanya** ascendeix a 958 milions d'euros (+218 milions d'euros durant l'any), amb una ràtio de cobertura del 39% (ràtio de cobertura comptable del 30%). El 2018, després de la formalització de l'operació de venda del negoci immobiliari durant el quart trimestre i la intensa activitat comercial de l'any, la cartera d'adjudicats nets disponibles per a la venda es va reduir en -5.138 milions d'euros, fins als 740 milions d'euros.

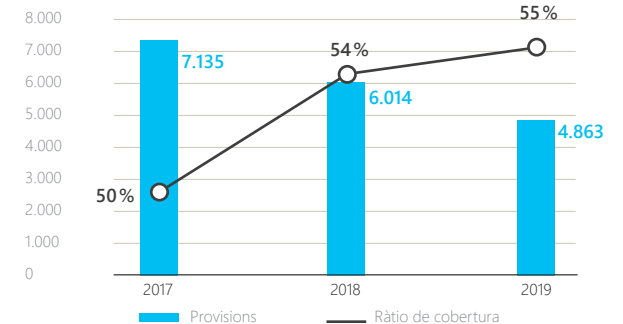
La cartera de lloguer a Espanya es situa en 2.094 milions d'euros nets de provisions (-385 milions d'euros durant l'any). El 2018, la cartera de lloguer es va situar en 2.479 milions d'euros nets de provisions, -551 milions d'euros respecte al 2017, després d'una operació de venda d'una cartera d'actius immobiliaris en lloguer per import de 226 milions d'euros.

El total de vendes² d'immobles el 2019 és de 581 milions d'euros. El 2018, l'import de vendes va ser de 2.060 milions d'euros (+28% vs. 2017).

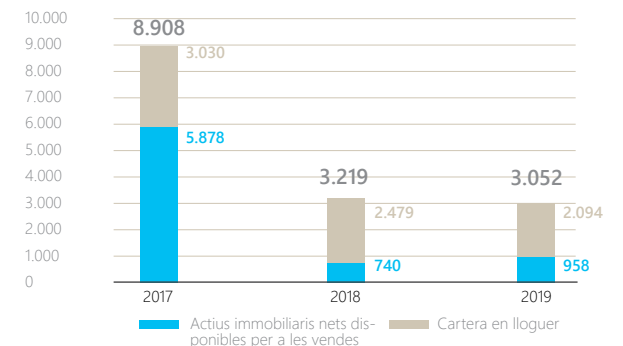
>> MOROSITAT



>> COBERTURA



>> ACTIUS IMMOBILIARIS ADJUDICATS



¹ No inclou drets de rematada d'immobles procedents de subhasta (142 milions d'euros nets a 31 de desembre de 2019 i 213 a 31 de desembre de 2018).

²A preu de venda.



L'ADN de CaixaBank



Linies estratègiques

Aconseguir una rendibilitat atractiva mantenint la solidesa financera

Liquiditat i estructura de finançament



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Liquiditat i estructura de finançament

L'Entitat gestiona el risc de liquiditat amb l'objectiu de mantenir uns graus de liquiditat que permetin satisfer de forma sobrada els compromisos de pagament i que no puguin perjudicar l'activitat inversora per manca de fons prestables, mantenint-se, en tot moment, dins el marc d'apetit al risc.

A la Nota 3.12 «Risc de liquiditat» de la memòria d'aquests comptes anuals es descriuen els principis estratègics i l'estratègia de risc i apetit al risc de liquiditat i finançament de l'Entitat.

Els actius líquids totals es situen en 89.427 milions d'euros a 31 de desembre de 2019, amb un creixement de 9.897 milions d'euros durant l'any gràcies a l'evolució positiva del gap comercial i a un volum de noves emissions superior als venciments.

en milions d'euros i en %	31.12.17	31.12.18	31.12.19
Actius líquids totals	72.775	79.530	89.427
<i>Del qual: saldo disponible en pòlissa no HQLA</i>	19.165	22.437	34.410
<i>Del qual: HQLA</i>	53.610	57.093	55.017
Finançament institucional	28.691	29.453	32.716
<i>Loan to deposits</i>	108%	105%	100%
<i>Liquidity Coverage Ratio</i>	185%	196%	186%
<i>Net Stable Funding Ratio</i>	-	117%	129%

en milions d'euros

Emissió	Import total	Import	Venciment	Cost ³	Demanda ⁴	Emissor
Deute senior	1.000	1.000	7 anys	1,195% (<i>midswap</i> +0,90%)	2.250	CaixaBank
		1.000	5 anys	2,47% (<i>midswap</i> +2,25%)	2.400	CaixaBank
		50	10 anys	2,00% (<i>midswap</i> +1,56%)	Privada	CaixaBank
Deute sènior <i>non preferred</i>	3.382	1.250	7 anys	1,464% (<i>midswap</i> +1,45%)	4.000	CaixaBank
		82	15 anys	1,231%	Privada	CaixaBank
		1.000	5 anys	0,765% (<i>midswap</i> +1,13%)	2.250	CaixaBank ⁵
Cèdules hipotecàries	500	500	15 anys	1,40% (<i>midswap</i> +0,442%)	Privada	CaixaBank ⁶
Obligacions hipotecàries	500	500	5 anys	0,343% (<i>midswap</i> +0,25%)	3.100	BPI

³ Correspon a la yield de l'emissió.

⁴ Per a l'emissió de deute sènior *non preferred* de 1.250 milions d'euros i per a l'emissió social de deute sènior *non preferred* de 1.000 milions d'euros s'indica la demanda màxima.

El *Liquidity Coverage Ratio* mitjà del Grup (LCR)¹, a 31 de desembre de 2019, és del 186%, molt per sobre del mínim requerit del 100%.

El *Net Stable Funding Ratio* (NSFR)² se situa en el 129% a 31 de desembre de 2019, per sobre del mínim exigint del 100% requerit a partir de juny de 2021.

El saldo disposat de la pòlissa del BCE a 31 de desembre de 2019 se situa en 12.934 milions d'euros, dels quals 3.909 milions d'euros corresponen a TLTRO II i 9.025 milions d'euros a TLTRO III (durant el 2019 s'han tornat 24.274 milions de TLTRO II i s'ha disposat de 9.025 milions de TLTRO III).

CaixaBank manté una sòlida estructura de finançament minorista, amb una *ratio loan to deposits* del 100%, mentre que el finançament institucional puja a 32.716 milions d'euros amb emissió de diferents instruments de deute durant el 2019. La capacitat d'emissió no utilitzada de cèdules hipotecàries i territorials de CaixaBank, S.A. ascendeix a 3.727 milions d'euros a tancament de desembre de 2019.

Després del tancament de 2019, CaixaBank ha fet una emissió de 1.000 milions d'euros de deute sènior *preferred* a 5 anys amb una rendibilitat anual del 0,43%, equivalent a *midswap* +58 punts bàsics. L'emissió ha tingut una demanda superior als 2.100 milions d'euros.

¹ Mitjana últims 12 mesos.

² Càlcul aplicant criteris regulatoris establerts al Reglament (UE) 2019/876, que entra en vigor el juny de 2021 (millor enteniment de l'aplicació d'aquests criteris).

⁵ El mes de setembre de 2019, CaixaBank va tancar la seva primera emissió d'un bo social per un import de 1.000 milions d'euros de deute sènior *non preferred*.

⁶ Les cèdules hipotecàries corresponen a 6 col·locacions privades amb un cost mitjà ponderat d'1,40%.



L'ADN de CaixaBank



Linies estratègiques

Aconseguir una rendibilitat atractiva mantenint la solidesa financera

Gestió del capital



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Gestió del capital

en milions d'euros i en %	31.12.19	31.12.18	31.12.17
Common Equity Tier 1 (CET1)	12,0%	11,5%	11,7%
Tier 1	13,5%	13,0%	12,3%
Capital total	15,7%	15,3%	15,7%
MREL	21,8%	18,9%	16,8%
Actius ponderats per risc (APR)	147.880	145.942	148.626
Leverage ratio	5,9%	5,5%	5,3%

Evolució 2019 vs. 2018

La ràtio *Common Equity Tier 1* (CET1) del Grup assoleix el 12,0¹ % a 31 de desembre de 2019. La generació orgànica de l'any ha sigut de +37 punts bàsics, els canvis regulatoris i comptables han tingut un impacte de +2 punts bàsics i l'evolució dels mercats i altres impactes han suposat +13 punts bàsics.

Aquests nivells de CET1 estableixen les bases per assolir el nou objectiu de capital fixat en el Pla estratègic 2019-2021, que es situa al voltant del 12%, amb un buffer d'un punt percentual addicional, que s'anirà constituint fins a finals de 2021, per fer front a futurs canvis regulatoris, entre els quals la finalització del marc de Basilea 3.

La ràtio *Tier 1* es situa en el 13,5%. El Grup manté des de l'any passat un 1,5% d'instruments AT1, en línia amb el que preveu el Pilar 1 de la normativa de capital.

La ràtio de capital total es manté en el 15,7%.

El grau de palanquejament (*leverage ratio*) assoleix el 5,9%.

En relació amb el requeriment d'MREL (22,5% dels APR a nivell consolidat a partir de l'1 de gener de 2021), a 31 de desembre de 2019 CaixaBank té una ràtio sobre APR² del 21,8% tenint en compte tots els passius actualment elegibles³ per la Junta Única de Resolució. A nivell subordinat, incloent-hi únicament deute Senior *non-preferred*, la ràtio MREL assoleix el 19,6%.

D'altra banda, CaixaBank està subjecte a requisits mínims de capital en base individual. La ràtio CET1 en aquest perímetre es manté en el 13,8%, amb uns actius ponderats per risc de 135.725 milions d'euros.

Adicionalment, BPI també compleix els seus requisits mínims de capital. La ràtio CET1 de la companyia a nivell subconsolidat és del 13,4% a 31 de desembre de 2019.

Les decisions del Banc Central Europeu (BCE) i del supervisor nacional exigeixen al Grup que mantingui, durant el 2019, uns requeriments d'un 8,78% per al CET1⁴, un 10,28% per al *Tier 1* i un 12,28% per a capital total.

Els graus de solvència actuals del Grup constaten que els requeriments aplicables no implicarien cap limitació automàtica de les esmentades en la normativa de solvència sobre les distribucions de dividends, de retribució variable i d'interessos als titulars de valors de capital de nivell 1 addicional (hi ha un marge de 325 punts bàsics, és a dir, 4.805 milions d'euros, fins al *trigger* MDA7 del Grup). La política de dividends de CaixaBank compleix les condicions establertes pel BCE en la recomanació que va publicar el 17 de gener de 2020, per la qual cosa no representa cap limitació per a l'Entitat.

¹A partir de l'1 de gener de 2019, les ràtios de capital de CaixaBank en visió *fully loaded* són iguals a les regulatòries.

²Vegeu l'article 128 del Reglament 575/2013 «*Capital Requirements Regulation*» (CRR).

³La ràtio MREL proforma amb la nova emissió de 1.000 milions d'euros de deute *senior preferred* feta el gener de 2020 seria de 22,5%.

⁴Els passius elegibles inclouen el deute *senior non-preferred*, el deute *senior preferred* i altres passius *pari-passu* a aquest, a criteri de la Junta Única de Resolució.

⁵Inclou el 0,03% del coixí anticíclic per les exposicions en altres països (principalment el Regne Unit).



L'ADN de CaixaBank

**Linies estratègiques**

Aconseguir una rendibilitat atractiva mantenint la solidesa financera

Gestió del capital



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Evolució 2018 vs. 2017

La ràtio *Common Equity Tier 1 (CET1) fully loaded* a 31 de desembre de 2018 és d'11,5%. Excloent-ne els -15 punts bàsics de l'impacte de la primera aplicació de la normativa comptable IFRS9 i -14 punts bàsics per moviments extraordinaris durant l'any (compra de participació de minoritaris en BPI i la venda del 80% del negoci immobiliari), l'evolució ha estat de +54 punts bàsics per generació orgànica de capital i de -43 punts bàsics principalment per la volatilitat dels mercats i altres impactes, entre els quals s'inclou, durant el tercer trimestre, l'ajust als requeriments per risc de crèdit de la cartera hipotecària dubtosa, derivat del procés TRIM (*Targeted Review of Internal Models*) del Banc Central Europeu.

La ràtio *Tier 1 fully loaded* va assolir el 13,0%.

El capital total, en termes *fully loaded*, es va situar en el 15,3%. Aquesta ràtio recull l'emissió de 1.000 milions d'instruments de *Tier 2* emesos l'abril del 2018, l'amortització d'una emissió d'instruments de *Tier 2* de 2.072 milions d'euros el maig (dels quals són computables 1.574 milions) i l'amortització d'una altra emissió d'instruments de *Tier 2* de 750 milions d'euros feta el novembre (dels quals són computables 738 milions).

El grau de palanquejament (*leverage ratio) fully loaded* va assolir el 5,5%.

Respecte als elements subordinats per complir els futurs requeriments d'MREL, a l'octubre es van emetre 1.000 milions de deute senior *non-preferred*. La ràtio sobre APR d'instruments subordinats incloent, principalment, el capital total i el senior *non-preferred* és del 16,9% *fully loaded*.

Segons els criteris d'aplicació progressiva vigents el 2018, els graus de solvència i palanquejament regulatoris es situaven en: 11,8% el CET1, 13,3% el *Tier 1*, 15,6% el capital total i 5,6% el *leverage ratio*.

Així mateix, CaixaBank està subjecte a requeriments mínims de capital en base individual. La ràtio CET1 regulatòria en aquest perímetre assoleix el 13,3%, amb uns actius ponderats per risc de 132.684 milions d'euros.

Adicionalment, BPI també va complir els seus requeriments mínims de capital i va ser del 13,2% a tancament de 2018.

Les decisions del Banc Central Europeu (BCE) i del supervisor nacional exigeixen al Grup que mantingui, a 31 de desembre de 2018, unes ràtios CET1, *Tier1* i capital total regulatoris del 8,063%, del 9,563% i de l'11,563%, respectivament (inclosa l'aplicació progressiva de coixins de conservació i sistèmic), que pujarien al 8,75%, 10,25% i el 12,25% en visió *fully loaded*.





L'ADN de CaixaBank



Línies estratègiques

Aconseguir una rendibilitat atractiva mantenint la solidesa financera

Gestió del capital



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Dades més rellevants del Grup CaixaBank

en milions d'euros i en %	Gener - Desembre			Variació	
	2019	2018	2017	2019-18	2018-17
Resultats					
Marge d'interessos	4.951	4.907	4.746	0,9%	3,4%
Comissions netes	2.598	2.583	2.499	0,6%	3,4%
Marge brut	8.605	8.767	8.222	(1,8%)	6,6%
Despeses d'administració i amortització recurrents	(4.771)	(4.634)	(4.467)	2,9%	3,7%
Marge d'explotació	2.855	4.109	3.645	(30,5%)	12,7%
Marge d'explotació sense despeses extraordinàries	3.834	4.133	3.755	(7,2%)	10,1%
Resultat atribuït al Grup	1.705	1985	1.684	(14,1%)	17,8%
Indicadors de rendibilitat (últims 12 mesos)					
Ràtio d'eficiència	66,8%	53,1%	55,7%	13,7	(2,6)
Ràtio d'eficiència sense despeses extraordinàries	55,4%	52,9%	54,3%	2,5	(1,4)
ROE ¹	6,4%	7,8%	6,8%	(1,4)	1,0
ROTE ¹	7,7%	9,5%	8,3%	(1,8)	1,2
ROA	0,4%	0,5%	0,5%	(0,1)	-
RORWA	1,1%	1,3%	1,1%	(0,2)	0,2

¹ En el càlcul del ROTE i el ROE de 2019 s'hi inclouen els ajustos de valoració en el denominador i es reexpressa la xifra publicada el 2018. Així mateix, durant el quart trimestre s'ha modificat la política comptable associada al registre dels compromisos de prestació definida amb els empleats i s'han reexpressat el patrimoni i les ràtios períodes anteriors.





L'ADN de CaixaBank



Línies estratègiques

Aconseguir una rendibilitat atractiva mantenint la solidesa financera

Gestió del capital



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

>> ALTRES INDICADORS

	Desembre 2019	Desembre 2018	Desembre 2017	Variació 2019-2018	Variació 2018-2017
Balanç i activitat					
Actiu Total	391.414	386.546	383.136	1,3%	(0,9%)
Patrimoni Net ¹	25.151	24.364	24.866	3,2%	(2,0%)
Recursos de clients ¹	384.286	359.549	350.706	6,9%	2,9%
Crèdit a la clientela, brut	227.406	224.693	223.951	1,2%	0,3%
Gestió del risc					
Dubtosos	8.794	11.195	14.305	(2.401)	(3.110)
Ràtio de morositat	3,6%	4,7%	6,0%	(1,1)	(1,3)
Cost del risc (últims 12 mesos)	0,15%	0,04%	0,34%	0,11	(0,30)
Provisions per a insolvències	4.863	6.014	7.135	(1.151)	(1.121)
Cobertura de la morositat	55%	54%	50%	1	4
Adjudicats nets disponibles per a la venda ²	958	740	5.878	218	(5.138)
Cobertura d'immobles adjudicats disponibles per a la venda	39%	39%	58%	-	(19)
Liquiditat					
Actius líquids totals	89.427	79.530	72.775	9.897	6.755
Liquidity Coverage Ratio (últims 12 mesos)	186%	196%	185%	(10)	11
Net Stable Funding Ratio (NSFR)	129%	117%	-	12	-
Loan to deposits	100%	105%	108%	(5)	(3)
Solvència					
Common Equity Tier 1 (CET1)	12,0%	11,5%	11,7%	0,5	(0,2)
Tier 1	13,5%	13,0%	12,3%	0,5	0,7
Capital total	15,7%	15,3%	15,7%	0,4	(0,4)
MREL	21,8%	18,9%	-	2,9	-
Actius ponderats per risc (APR)	147.880	145.942	148.626	1.938	(2.684)
Leverage Ratio	5,9%	5,5%	5,3%	0,4	0,2
Ràtios borsaris¹					
Valor teòric comptable (€/acció)	4,20	4,07	4,10	0,13	(0,03)
Valor teòric comptable tangible (€/acció)	3,49	3,36	3,39	0,13	(0,03)
Benefici net atribuït per acció (€/acció) (12 mesos)	0,26	0,32	0,28	(0,06)	0,04
PER (Preu/Beneficis; vegades)	10,64	9,94	14,02	0,69	(4,07)
P/ VC tangible (valor cotització s/ valor comptable tangible)	0,80	0,94	1,16	(0,14)	(0,22)

¹ La informació de balanç de períodes anteriors i les ràtios de rendibilitat i borsàries s'han reexpressat d'acord amb el canvi de criteri comptable descrit anteriorment.

² Exposició a Espanya.



L'ADN de CaixaBank



Linies estratègiques

Aconseguir una rendibilitat atractiva mantenint la solidesa financera

Ratings

Política de dividends



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Ratings

>> RATINGS DE CRÈDIT

	Llarg termini	Curt termini	Perspectiva
MOODY'S ¹	Baa1	P-2	estable
S&P Global Ratings ²	BBB+	A-2	estable
FitchRatings ³	BBB+	F2	estable
DBRS ⁴	A	R-1(low)	estable

Data última confirmació:

¹ A 17 de maig de 2019

² A 31 de maig de 2019

³ A 27 de setembre de 2019

⁴ A 29 de març de 2019

Política de dividends

D'acord amb la política de dividends aprovada pel Consell d'Administració de CaixaBank celebrat el 31 de gener de 2019, la remuneració corresponent a l'exercici 2019 es farà mitjançant el pagament d'un únic dividend en efectiu, que s'abonarà cap al mes d'abril de 2020, després del tancament de l'exercici.

Així mateix, en el Pla estratègic 2019-2021, CaixaBank va informar sobre la intenció, de conformitat amb la política de dividends, de remunerar els accionistes distribuint un import en efectiu superior al 50% del resultat net consolidat, amb un import màxim per distribuir amb càrrec a l'exercici 2019 fixat en el 60% del benefici net consolidat.

El 31 de gener de 2020, el Consell d'Administració ha informat sobre la intenció de proposar a la Junta General d'Accionistes el pagament d'un dividend de 15 cèntims per acció en efectiu amb càrrec al resultat de l'exercici 2019. Aquest pagament representaria un 53% del resultat de l'exercici 2019, en línia amb el Pla estratègic. Així mateix, ha acordat fixar l'import màxim per distribuir amb càrrec a l'exercici 2020 en el 60% del benefici net consolidat.





L'ADN de CaixaBank



Linies estratègiques

Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat

Una de les prioritats estratègiques de CaixaBank és ser la referència del sector en banca socialment responsable, reforçant la gestió responsable del negoci (amb èmfasi en la transparència amb els clients) i assegurant les millors pràctiques en control intern i govern corporatiu.

Mètriques principals de seguiment

Pla estratègic 2019-2021

2019

- >> Inclusió en el DJSI per **8è any consecutiu**
- >> Emissió del **primer bo social** per **1.000 MM€** amb l'objectiu de reduir la pobresa i crear ocupació
- >> **725 MM€ nova concessió** MicroBank el 2019

Objectiu 2021

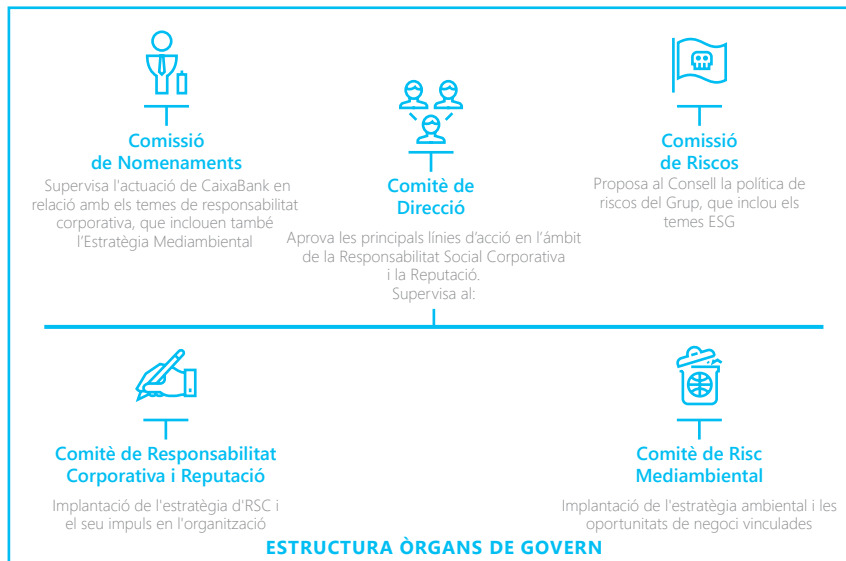
- >> Mantenir la inclusió en el DJSI
- >> Emissió de **1.500 MM€** de bons ODS
- >> **≈2.181 MM€ nova concessió** MicroBank (2019-2021)

>> **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 d'RSC i supervisa la seva implantació





L'ADN de CaixaBank



Linies estratègiques

Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

La **Política Corporativa de Responsabilitat Social Corporativa** de CaixaBank, aprovada per el Consell d'Administració, el seguiment de la qual correspon a comitès de primer nivell de CaixaBank amb la involucració directa de l'Alta Direcció, estableix la base de l'actuació responsable i l'eficiència econòmica amb voluntat de compromís amb el desenvolupament socioeconòmic de les persones i el territori.

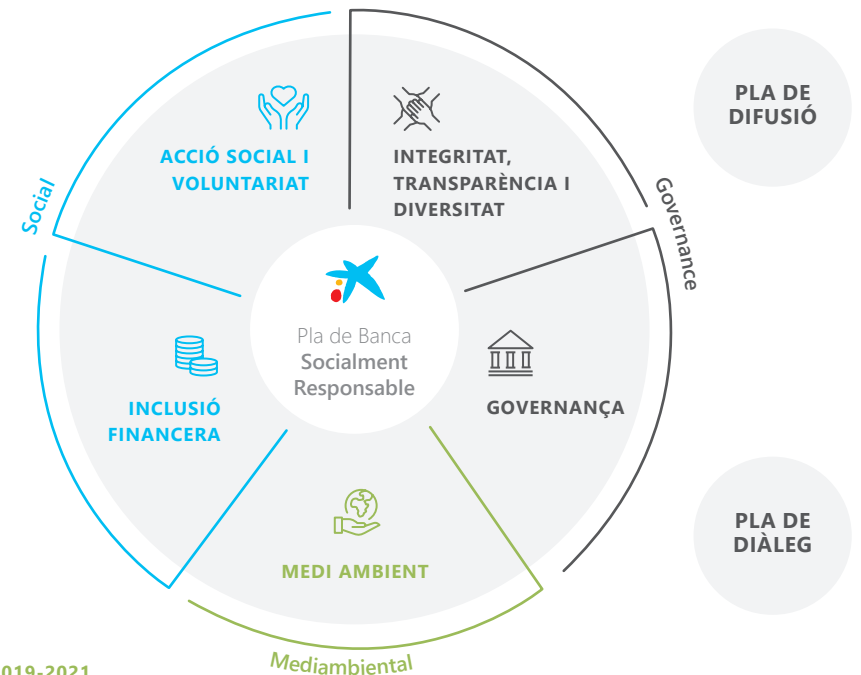
A través de la Política, CaixaBank assumeix com a directrius per la gestió i el desenvolupament de la seva activitat: l'actuació íntegra, responsable i sostenible; la qualitat màxima en el servei i l'eficiència econòmica; l'adopció d'una perspectiva a llarg termini en la presa de decisions; i la innovació 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'interès i inclou tota la cadena de valor de l'organització: els factors econòmics 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 què és present.



La Política té vocació de Grup constituïnt un document referent per a totes les societats del Grup

En aquest marc, el **Pla de Banca Socialment Responsable de CaixaBank** (aprovat per el Consell d'Administració al 2017), basat en els criteris ASG (ambient, societat i governança) – ESG (per les seves sigles en anglès), inclou cinc eixos, que funcionen com a guia i contribueixen a posar el focus en les prioritats estratègiques en l'àmbit de la gestió responsable.



>> PRIORITATS 2019-2021

INTEGRITAT, TRANSPARÈNCIA I DIVERSITAT	> Impuls iniciatives de transparència amb clients	> Reforçar l'actitud íntegra	> Mantenir 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 ESG en el negoci	> Consolidar la gestió, el mesurament i el seguiment del risc reputacional
MEDI AMBIENT	> Impulsar la producció verda i emetre bons sostenibles	> Avançar en el mesurament i la 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 posicionament en proximitat i reforçar l'accessibilitat
ACCIÓ SOCIAL I VOLUNTARIAT	> Mantenir la promoció de l'Obra Social descentralitzada, amb focus en la capillaritat	> Consolidar el Pla de Voluntariat Corporatiu	> Estrènyer la col·laboració amb programes de "la Caixa"



L'ADN de CaixaBank



Linies estratègiques

Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019



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 al 1904, contribueix a la divulgació i la conscienciació sobre aquests principis i valors, exigint-se, en tot moment, incorporar en la seva actuació els estàndards més alts de gestió que n'emanen.

ODS 17

Un programa amb èxit 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 comunes, que col·loquen la gent i el planeta al centre, són necessàries a escala global, regional, nacional i local.



ADHESIONS I ALIANCES PRINCIPALS



Aliança amb la Fundació Bancària "la Caixa", la primera Obra Social d'Espanya i una de les més grans del món.



Organisme encarregat de promoure els principis de Nacions Unides. CaixaBank ocupa la presidència de la Xarxa Espanyola del Pacte Mundial de Nacions Unides des del 2012.



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 Asset Management (2016) i BPI Gestão de Activos (2019) en són signants.



Persegueix la consecució dels ODS mitjançant el foment de les inversions d'impacte. CaixaBank Asset Management ostenta la presidència de l'Spanish National Board (2019).



MicroBank és membre del EMN, una associació que promou les microfinances com una eina per combatre l'exclusió social i financera a Europa mitjançant l'autoocupació i la creació de microempreses (2003).



Compromís públic d'alinear les polítiques per fer avançar la igualtat entre els gèneres (2013).



Principis que promouen la integritat en el mercat de bons verds i socials (2015).



Iniciativa del Financial Stability Board que promou la divulgació de les exposicions climàtiques de les empreses (2018).



Iniciativa que impulsa el diàleg amb les companyies del món amb més emissions amb efecte d'hivernacle (2018).



Compromís d'avaluació de riscos ESG en el finançament de projectes de més de 7 milions d'euros (2007).



Soci fundador, promou el creixement econòmic lligat a una economia baixa en carboni a través de la col·laboració publicoprivada (2016).



Iniciativa global i col·laborativa d'empreses compromeses amb una energia 100% renovable (2016).



CaixaBank és el primer banc europeu que es converteix en membre afiliat d'aquest organisme de Nacions Unides encarregat de la promoció d'un turisme responsable, sostenible i accessible per a tots.



Fa un seguiment del compliment dels ODS per part d'empreses espanyoles (2017).



Persegueixen assegurar que es destini prou capital privat a inversions sostenibles. Adscrits a la xarxa de centres europees per a la sostenibilitat de les Nacions Unides.



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).



Fomenta la integració d'aspectes socials, mediambientals i de governança en la gestió de les empreses (2010).



Defensa l'RSC i la lluita contra la corrupció de les empreses espanyoles (2019).



Adhesió al Pla Nacional d'Educació Financera del Banc d'Espanya i la Comissió Nacional del Mercat de Valors (2010).



Associació espanyola de professionals de Responsabilitat Social. CaixaBank és vocal de la Junta (2011).

Índexs de sostenibilitat

CaixaBank forma part dels principals índexs de sostenibilitat



DJSI World
DJSI Europe

- >> Data 1a inclusió 2012
- >> Rating 81 (0-100)



FTSE4Good
FTSE4 Good Global
FTSE4 Good Europe
FTSE4 Good IBEX

- >> Data 1a inclusió 2011
- >> Rating 3,8 (1-5)



Empresa «Prime»

- >> Data 1a inclusió 2013
- >> Rating C (D-/A+)



Eurozone 120 Index
Europe 120 Index

- >> Data 1a inclusió 2013
- >> Rating Robust



STOXX Global ESG Leaders

- >> Data 1a inclusió 2013
- >> Rating Sustainabilitycs 74 (0-100)



MSCI Global Sustainability Indexes

- >> Data 1a inclusió 2015
- >> Rating A (CCC-AAA)



Ethibel Excellence Investment
Ethibel Sustainability Index
Excellence Europe

- >> Data 1a inclusió 2013



Carbon Disclosure Project

- >> Data 1a inclusió 2012
- >> Rating A- (D-/A)

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 de 2019 destaca la millora dels resultats de CaixaBank respecte l'any anterior, amb millores en les tres dimensions (econòmica, mediambiental i social). En els àmbits següents CaixaBank obté puntuacions molt per damunt de la mitjana: polítiques anticrim i normes de conducta (compliment normatiu), protecció de la privacitat, desenvolupament del capital humà, acció social i inclusió financera.

>> CAIXABANK, INCLÒS EN DJSI 2019, 14è DE 25 BANCs SELECCIONATS

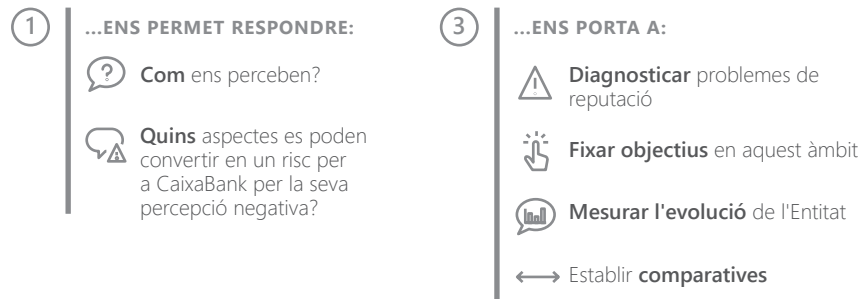
	CaixaBank en 2019	Millora vs. 2018	Mitjana Bancs DJSI World	Millor en Bancs DJSI World
Puntuació global	81	+3p	81	86
Dimensió econòmica	76	+3p	76	82
Dimensió mediambiental	86	+5p	90	98
Dimensió social	90	+5p	88	97



Índex Global de Reputació (IGR)

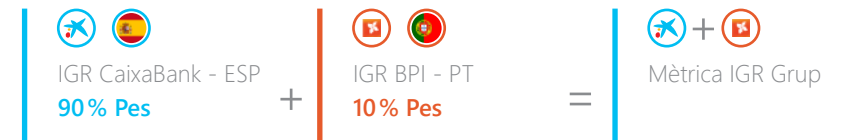
CaixaBank ha desenvolupat un sistema continuat de mesurament i anàlisi de la reputació de l'Entitat, a través d'aspectes qualitatius i quantitatius, que permet fer el seguiment i la gestió de la reputació corporativa, reportant el seu estat i la seva evolució als òrgans de govern de forma periòdica.

>> EL MESURAMENT DE LA REPUTACIÓ...



Al 2019 s'han validat els indicadors i pesos en l'IGR per assegurar que responen a les expectatives que tenen els stakeholders sobre les entitats financeres.

L'IGR és una mètrica del Pla Estratègic, que integra les percepcions dels diferents stakeholders sobre l'Entitat en una escala 0-1000 i es considera com una *best practice* per el 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 sostenibilitat futures.





L'ADN de CaixaBank



Linies estratègiques

Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat

Pràctiques responsables



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Pràctiques responsables

El Codi Ètic i Principis d'Actuació i la Política Corporativa de Drets Humans, juntament amb la Política Anticorrupció (descrites a l'apartat «*Comportament responsable i ètic*» d'aquest document)

com a normes de màxim nivell en l'escala jeràrquica, estableixen el mínim estàndard d'actuació per desenvolupar l'activitat empresarial de forma legítima.

A continuació es mostra un detall de les principals polítiques en matèria **d'ètica i integritat**, aprovades pel 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.	Octubre 2018	✓
Política Corporativa de Prevenció del Blanqueig de Capitals i del Finançament del Terrorisme 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 2019	✓
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 2019	✗ ¹
Reglament Intern de Conducta en l'Àmbit del Mercat de Valors	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.	Octubre 2018	✓
Política Corporativa de Privacitat	Recull el dret fonamental a la protecció de dades i la privacitat.	Maig 2018	✗ ¹
Codi de Conducta Telemàtic	Garantir el bon ús dels mitjans tècnics i informàtics propietat de CaixaBank i conscienciar els empleats dels avantatges de la bona utilització de la xarxa de comunicacions i de la seguretat en els equips informàtics i de comunicació.	Maig 2014	✗

¹ Són públics uns Principis, extracte de la Política.

CaixaBank treballa per entendre els impactes en els **drets humans** derivats de la seva activitat. Per fer-ho, té 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. El 2020 es farà una nova *due diligence*.

CaixaBank està fermament compromès amb la **prevenició del blanqueig de capitals i el finançament del terrorisme**, es considera fonamental establir les mesures necessàries i revisar-les periòdicament per

prevenir i evitar tant com sigui possible que els productes i serveis de CaixaBank es puguin fer servir per a la pràctica de 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 finançament 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 Prevenció del Blanqueig

de Capitals està sotmès a una revisió anual per part d'un expert extern independent. En la revisió feta el 2019 no s'han identificat deficiències significatives.

El respecte del dret fonamental a la protecció de dades i la privacitat es recull en el nostre Codi ètic, sent el pilar sobre el qual es basa un dels nostres valors corporatius: la confiança. En aquest sentit, es disposa d'una **Política Corporativa de Privacitat**, així com de normatives internes que desenvolupen la confidencialitat i el tractament de dades de caràcter personal.



L'ADN de CaixaBank



Linies estratègiques

Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat

Pràctiques responsables



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Amb l'objectiu de garantir una avaluació de forma recurrent dels riscos en l'àmbit de la gestió i el tractament de dades personals, es disposa d'un Comitè de Privacitat i un Comitè PIA (*Privacy Impact Assessment*), encarregats de l'anàlisi i l'aprovació de qualsevol nou tractament i del seguiment de la implantació de les mesures acordades.

Un element clau per al correcte desenvolupament i implantació 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 2019, 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 una especial sensibilitat des del punt de vista de conducta. Aquest criteri s'ha estès a la resta de Grup i s'ha assolit una xifra total de 29.707 d'empleats amb bonus vinculat a la formació.
- **la comunicació,**
 - Durant el 2019 s'han realitzat, 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. 313 accions de sensibilització.
- **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

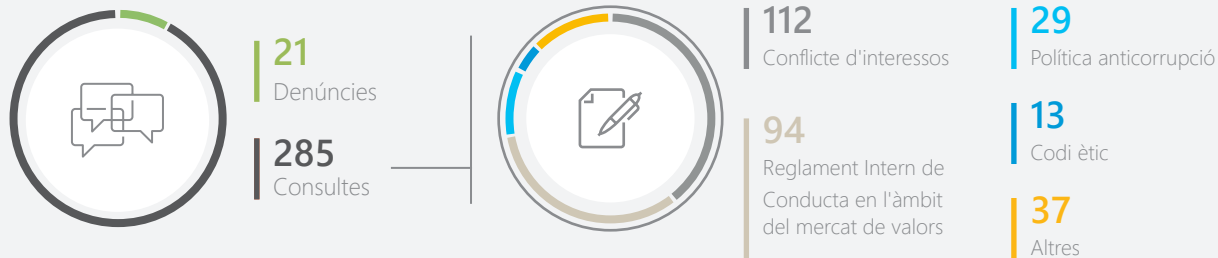
Formació durant el 2019

	Vinculada a remuneració	Total empleats que han superat la formació
Productes d'Assegurances i Plans de pensions	✓	28.398 empleats
Protecció al client i Servei d'Atenció al Client	✓	28.968 empleats
Codi ètic i principis d'actuació i Política Anticorrupció	✓	33.858 empleats
Conflictes d'Interès	✓	28.063 empleats
Actuació en matèria de Dret de la Competència	✓	29.757 empleats
Prevençió del Blanqueig de Capitals i del Finançament del Terrorisme	✓	33.174 empleats

Els **canals confidencials de denúncies i consultes** a través dels quals es poden presentar dubtes sobre la interpretació o l'aplicació pràctica dels codis de conducta i les polítiques, així com denunciar possibles vulneracions, són una eina clau i accessible per a tots els empleats de CaixaBank i les filials del Grup. En el cas de denúncies suscitées per clients, es tramitaran per els canals d'atenció a aquests que té establerts CaixaBank.

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 aquest sentit, CaixaBank treballa de manera contínua per a l'alineació dels canals de comunicació amb les millors pràctiques.

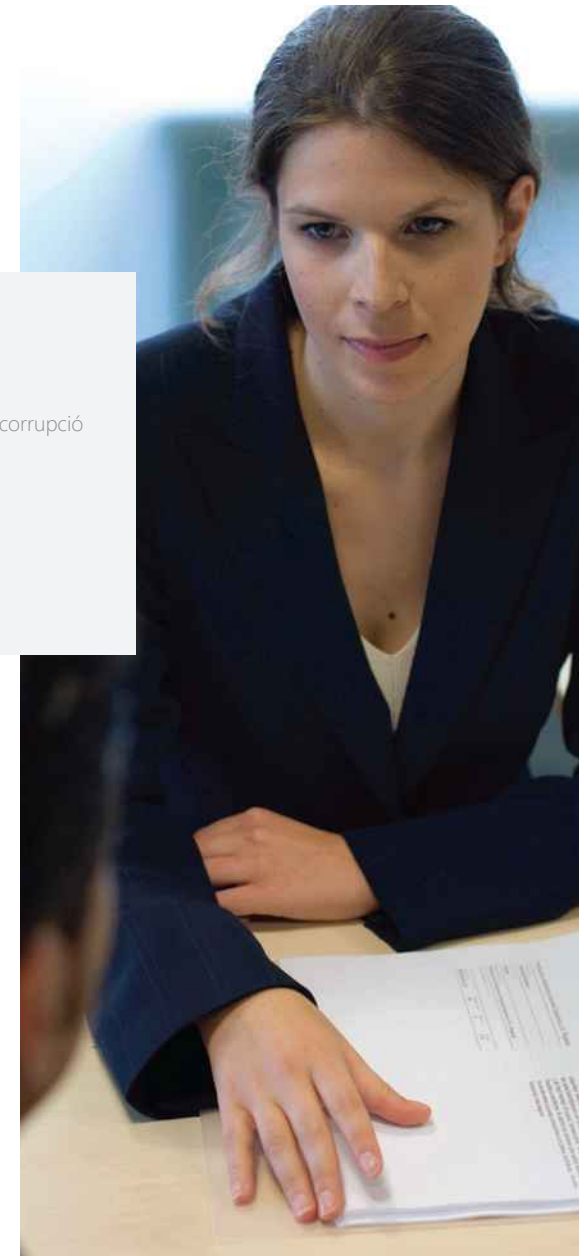
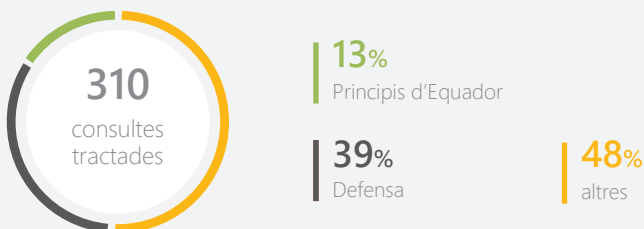
>> DETALLS CANALS DE CONSULTES O DENÚNCIES



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.

A CaixaBank, el **Servei d'Atenció al Risc Reputacional (SARR)** ofereix suport a la xarxa comercial per canalitzar consultes sobre potencials operacions que puguin vulnerar els codis de conducta. Periòdicament, s'informa de l'activitat del SARR al Comitè de Responsabilitat Corporativa i Reputació.

>> CONSULTES RESOLTES EL 2019





L'ADN de CaixaBank



Linies estratègiques

Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat

Pràctiques responsables



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Inversió socialment responsable (ISR)

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 governança 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 incorporant les qüestions ASG en les seves polítiques d'inversió (per exemple, sent actius en 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, filial asseguradora del Grup, i CaixaBank Asset Management, la gestora d'institucions d'inversió col·lectiva, estan adherides a PRI des de 2009 i 2016, respectivament. Ambdues companyies disposen de Polítiques d'Inversió Socialment Responsable i tenen un Comitè d'ISR. A l'any 2019, BPI Gestão de Activos s'ha adherit als PRI.

Com ens aproximem a la ISR?

1) Integrant criteris ASG en la construcció de la cartera d'inversions			2) Millorar el posicionament ASG de les empreses en cartera i les gestores de fons de tercers	
Integració	Seguiment	Impacte	Compromís - <i>Engagement</i>	Proxy voting
Incloure criteris ASG en l'anàlisi i la presa de decisions encaminades a millorar la gestió dels riscos i la rendibilitat.	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.	Línies concretes d'actuació buscant maximitzar la rendibilitat amb específics d'impacte social o mediambiental.	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.	Posicionament en temes concrets relatius a ASG mitjançant el vot en Juntes d'Accionistes.



L'ADN de CaixaBank



Linies estratègiques

Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat

Pràctiques responsables



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019



Entitat líder en el sector assegurador a Espanya



12.060 MM€
primes i aportacions comercialitzades al 2019



93.011 MM€
recursos gestionats de clients

Indicadors ISR

312

Nombre de contactes amb gestores externes sobre temes ASG

4

Exclusions

320,7 MM€
Exposició a bons verds

151,5 MM€
Exposició a bons socials o sostenibles

Engagement

10

Companyies subjectes a processos d'engagement (de manera directa)

6

Engagements col·lectius (a través de grups d'inversors, ex. PRI)

Proxy voting

325

Juntes Generals d'Accionistes votades durant l'exercici

67

Votacions per donar suport a propostes a favor d'una transparència més gran o una millora general en l'acompliment d'aspectes ASG

13

Votacions en contra de propostes d'accionistes a causa de controvèrsies o insuficiències amb aspectes ASG



100 % de les inversions tenen en consideració criteris ASG¹

Al 2019 i al 2018, VidaCaixa ha rebut la qualificació A+ en la categoria Estratègia i Governança, la màxima possible per part de PRI



4,2 MM
clients individuals

1,1 MM
Grans empreses i col·lectius

0,3 MM
Pimes i autònoms



28,1%

quota de mercat assegurances de vida



25,5%

quota de mercat en plans de pensions

Amb caràcter general, VidaCaixa manifesta la seva oposició a la inversió en empreses o estats que incorrin en pràctiques reprovables que vulnerin els tractats internacionals, com el Pacte Mundial de Nacions Unides. De la mateixa manera, inspirant-se en la Política en matèria de defensa del Grup, VidaCaixa no fa inversions en el sector armamentístic.

¹ No inclou informació de BPI Vida e Pensoes. A 31/12/19, la cartera pròpia i els actius sota gestió de BPI Vida e Pensoes pugen a 7.648 M€. VidaCaixa està treballant per traslladar els mateixos criteris de gestió i ISR a la seva filial a Portugal.



Líders en gestió d'actius durant cinc anys consecutius



L'ADN de CaixaBank



Linies estratègiques

Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat

Pràctiques responsables



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019



17,1%

Quota de mercat de fons d'inversió a Espanya



68.584 MM€

d'actius gestionats



26.931 MM€

gestió discrecional de carteres

Indicadors ISR

80

Terceres gestores analitzades amb exigències ASG en el nostre procés de selecció

3

Exclusions

Al 2019, llançament del Pla de formació en ASG (2019-2020) amb l'objectiu d'assolir un terç de la companyia formada amb el programa EFFAS Certified ESG Analyst, CESGA.

Engagement

4

Companyies subjectes a processos d'engagement (de manera directa)

2

Engagements col·lectius (a través de grups d'inversors, ex. PRI)

Proxy voting

276

Juntes Generals d'Accionistes votades durant l'exercici

9

Votacions en contra de membres del Consell (motiu ASG)

37

Votacions a favor de propostes d'accionistes (motiu ASG)

Al 2019, CABK AM va rebre la valoració màxima, A+, en Estratègia i Governança per part de PRI

85,3 % de les inversions tenen en compte criteris ASG¹

>> PRODUCTES SOCIALMENT RESPONSABLES

- **CaixaBank Selecció Futuro Sostenible** invertirà un mínim del 75% en institucions d'inversió col·lectiva que segueixin criteris d'inversió sostenible gestionades per societats de prestigi internacional en l'àmbit de la inversió amb criteris ASG: ambientals, socials i de govern corporatiu.



136,1 MM€

de volum CaixaBank Selecció Futuro Sostenible

>> Nou fons ISR del 2019

- **MicroBank Fondo Ético FI** és un fons mixt, ètic 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 Ético FI cedeix el 25% de la comissió de gestió a organitzacions no lucratives; per la seva banda, la Fundació "la Caixa" aporta un import equivalent per a un projecte de cooperació internacional.



91,2 MM€

de volum MicroBank Fondo Ético

>> Premi Millor Fons Solidari

atorgat el 2019 per Expansión -Allfunds

- **MicroBank Fondo Ecológico**, es tracta d'un fons de renda variable internacional que inverteix en una selecció de fons ecològicament responsables de sectors com les energies renovables, l'alimentació ecològica, el reciclatge o el tractament d'aigües, entre d'altres.



32,8 MM€

de volum MicroBank Fondo Ecológico

¹ Efectiu actius sota gestió en fons espanyols.



L'ADN de CaixaBank

**Linies estratègiques**

Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat

Pràctiques responsables



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Compres corporatives

CaixaBank disposa d'una funció de compres corporatives, organitzada i especialitzada per categories (Facilities&Logistics, Obres, IT, Serveis Professionals i Màrqueting), amb visió transversal de totes les compres del Grup¹. 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 menor cost total 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, havent 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 2019 s'han fet públics els **Principis de Compres de CaixaBank** i el **Codi de Conducta de Proveïdors** aplicable als proveïdors de CaixaBank, S.A. i de les empreses del seu Grup amb què comparteix model de gestió de compres.²



>> 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.

①

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.

②

Sostenibilitat

difondre els factors ètics, socials i mediambientals en 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.

③

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.

④

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 el seu compliment en temps i forma per les dues parts.

⑤

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.

² Els documents estan disponibles al web de CaixaBank: https://www.caixabank.com/responsabilidad-corporativa/gobernanza/politicas-responsables_ca.html



L'ADN de CaixaBank



Linies estratègiques

Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat

Pràctiques responsables



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Codi de Conducta de Proveïdors

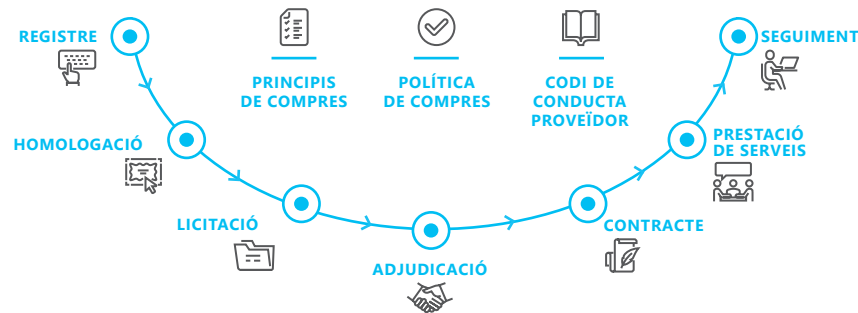
El **Codi de Conducta de Proveïdors** pretén difondre i promoure els valors i els principis ètics que regiran l'activitat dels proveïdors de béns i serveis, dels contractistes i dels tercers col·laboradors de CaixaBank.

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.

Política de compra

La **política de compres** estableix els criteris que s'han de seguir en els processos de selecció i negociació amb proveïdors.

>> EL NOSTRE PROCÉS DE COMPRES



El nostre procés de compra consta de les fases següents:

1. Registre i nou procediment d'homologació (inici el 2018)
2. Licitació, adjudicació i formalització del contracte
3. Prestació del servei i seguiment

Durant tot el procés s'apliquen els Principis de compres, el codi de conducta i la política de compres, que defineixen la normativa interna que cal aplicar.

>> INDICADORS DE COMPRES CORPORATIVES¹

	2019
Nombre de proveïdors de gestió	3.006
Volum facturat (MM€)	2.183
Proveïdors homologats nou procediment	584
Termini mitjà de pagament a proveïdors (dies)	22,5
Volum negociat a través de negociació electrònica (MM€)	574
% volum de gestió corresponent a proveïdors locals - Espanya	>95

>> % DE VOLUM NEGOCIAT PER CATEGORIA DE COMPRES



¹ Tots els indicadors fan referència a la gestió de Compres Corporatives. Se'n exclouen BPI, BuildingCenter i Grup VidaCaixa, que disposen dels seus models i procediments de compres propis. S'hi inclouen proveïdors la facturació dels quals durant el 2019 sigui superior als 30.000€. Se'n han exclòs els organismes oficials i les comunitats de propietaris.



L'ADN de CaixaBank



Línies estratègiques

Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat

Pràctiques responsables



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019



4,6 MM€

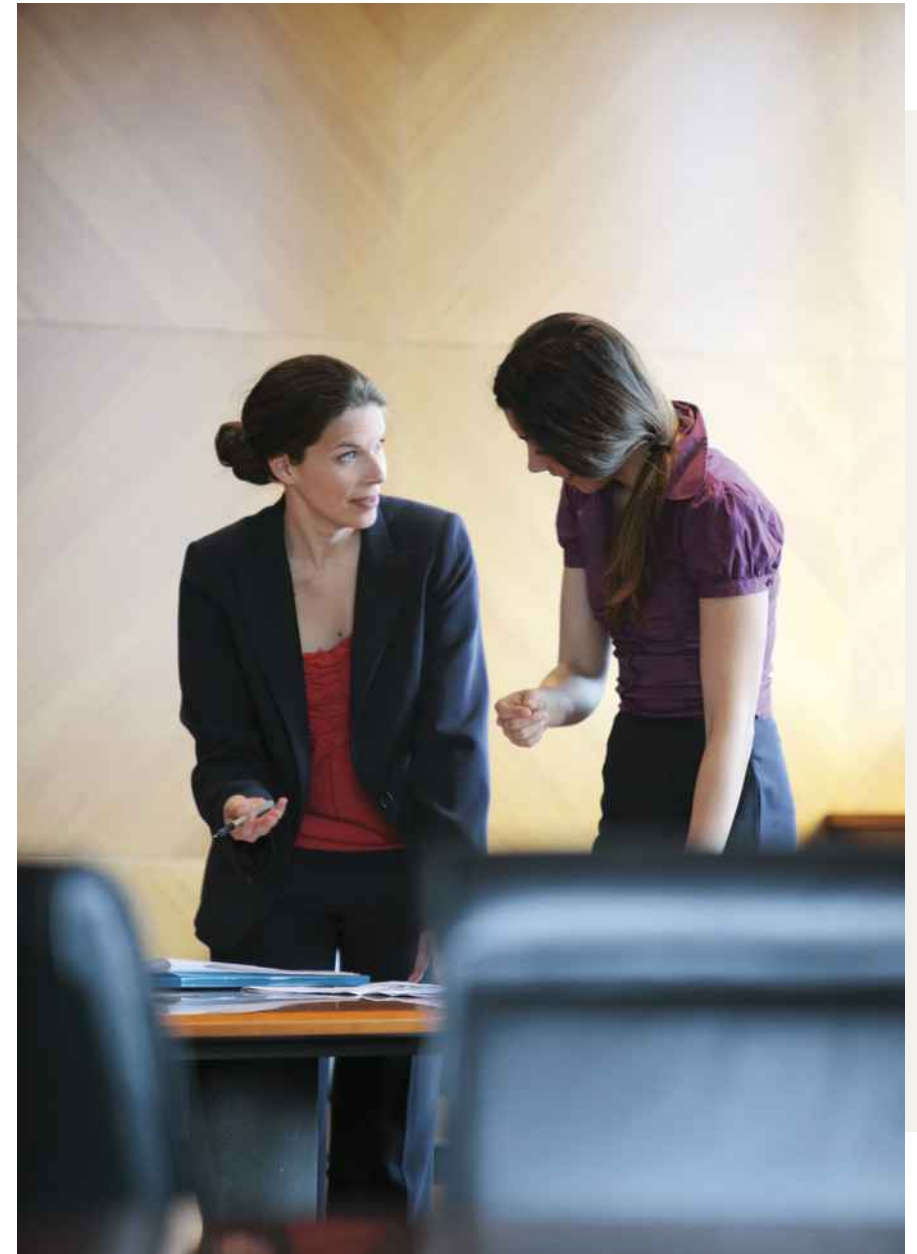
de volum adjudicat a Centres Especials d'ocupació

Durant aquest 2019 s'ha posat en marxa el Pla d'auditories a proveïdors, el qual, mitjançant un procés de validació in situ, pretén recopilar dades per tal que CaixaBank disposi de la informació necessària per poder fer el mapa de risc dels nostres proveïdors principals. Simultàniament a la reducció del risc, amb l'avaluació in situ, busquem la millora contínua en la gestió dels nostres proveïdors i proporcionar-los un valor afegit mitjançant la col·laboració en el seu desenvolupament.

Adicionalment, la gestió de processos de compres a través de negociació electrònica (574 milions d'euros) mostra l'esforç de CaixaBank per garantir la integritat en el procés de contractació. La negociació electrònica comença amb l'homologació de tots els proveïdors que participen en el procés i garanteix que la informació serà transparent i l'elecció es basarà en criteris objectius.

El 2019 s'han fet 12 auditories, incloent totes les categories de compres (Facilities & Logistics, Obres, IT, Serveis Professionals i Màrqueting). S'han definit mesures correctores.

Així mateix, en la selecció de proveïdors de certes categories de compres es tenen en compte criteris mediambientals. El total de proveïdors de CaixaBank amb certificació ISO 14001 és de 858.





L'ADN de CaixaBank



Linies estratègiques

Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat

Transparència



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Transparència

CaixaBank assumeix el compromís de transparència per facilitar als seus clients informació precisa, veraç i comprensible sobre les seves operacions, comissions i procediments per canalitzar reclamacions i resoldre incidències. Així mateix, CaixaBank posa a disposició dels seus accionistes tota la informació financera i corporativa rellevant.

Reforçar la cultura de transparència amb clients

Comercialització i disseny de productes i serveis

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 governança i vigilància de productes de banca minorista), i (iii) productes d'assegurança (Directiva de Distribució d'Assegurances - IDD), asseguruen que CaixaBank disposa dels processos adequats de coneixement dels clients per poder-los oferir productes i serveis d'acord amb les seves necessitats financeres, així com una comunicació clara i veraç sobre els riscos de les seves inversions.

La **Política de Govern de Producte**, aprovada pel Consell d'Administració de CaixaBank i actualitzada el juliol del 2019, té com a objectiu establir els principis per a l'aprovació del disseny i la comercialització de productes i serveis nous, 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 àgil.
- 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:



El Comitè de Producte està integrat per funcions de control, suport i negoci per tal de garantir la suficiència de coneixements especialitzats per entendre i controlar els productes, els seus riscos associats i la normativa de transparència i protecció al client.



El 2019 s'han analitzat 218 productes/serveis, dels quals 12 s'han denegat en primera instància, al no complir els principis acordats.



L'ADN de CaixaBank



Linies estratègiques

Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat

Transparència



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019



16

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 un coneixement adequat dels productes i els serveis per part dels empleats, CaixaBank aposta per la seva formació contínua. CaixaBank, S.A. disposa de 18.074 certificats en assessorament financer.



Empleats formats el 2019

Assessorament financer (MIFID)	2.030
Llei de crèdit immobiliari	9.863

La **Política de Comunicació Comercial de CaixaBank** recull una descripció detallada dels mecanismes i els controls interns amb la finalitat de minimitzar els riscos relacionats amb l'activitat publicitària. La Política desenvolupa tota la casuística i els requisits formals que ha de complir la publicitat de l'Entitat i de les empreses adherides al Grup.

Així mateix, l'Entitat està adherida, de manera voluntària, a **Autocontrol**, l'associació per a l'autoregulació comercial, per afavorir les bones pràctiques publicitàries.



Projecte de contractes transparents

OBJECTIUS

- Transparència** Millorar la transparència en la signatura dels documents contractuals per part dels clients
- Claredat** Amb un llenguatge clar i comprensible
- Confiança** Que millori l'experiència del client i la seva confiança en el moment de la signatura
- Seguretat** I la seguretat jurídica del client i de l'Entitat

5 DOCUMENTS REVISATS EN 1a FASE

- Compte corrent CaixaBank**
- Compte corrent Imagin**
- CaixaBankNow**
- Targeta revolving**
- Préstec consum**

METODOLOGIA

- Simplificació del llenguatge
- Nou format dels documents

INICI DE LA 2a FASE

- Actualment, 5 contractes en revisió
- El 2020 es començaran a revisar 10 nous contractes

CONTRACTE DE PRÉSTEC PERSONAL

ACTUAL



NOVA PROPOSTA



CONDICIONES DEL PRÉSTAMO

Qué regulan estas Condiciones

Estas condiciones regulan los siguientes aspectos:

- las condiciones económicas del préstamo (tipo de interés nominal y TAE)
- la forma de pago del préstamo
- el impago (retraso en el pago) y el interés de demora
- la compensación o pago de deudas
- el pago anticipado del préstamo
- la duración y desistimiento (renuncia) del contrato
- la resolución (cancelación) del contrato por incumplimiento
- quejas y reclamaciones.

1. OBJETO

En qué consiste este contrato

- 1.1. Este contrato regula las **condiciones** en que usted recibe de CaixaBank el **importe total** que le hemos prestado y abonado en la cuenta que se indica en las Condiciones Particulares.
- 1.2. Usted, en calidad de «deudor», se compromete a **devolver el importe total prestado** más los **intereses** que pactamos aquí, tal y como se indica en este contrato.

2. INTERÉS NOMINAL

Qué es el Tipo de Interés Nominal (TIN)

- 2.1. El **interés nominal** es el **precio que CaixaBank le cobra por prestarle dinero**. Por ello, usted tiene que devolver la cantidad prestada más el interés nominal que se cobra anualmente mientras dura el préstamo, según se indica en las Condiciones Particulares (interés nominal anual). Este interés nominal recibe la denominación TIN, se expresa en porcentaje (%) y se mantiene fijo e invariable anualmente mientras dura el préstamo.
- 2.2. La cantidad total que tiene que pagar en concepto de intereses por la cantidad prestada se indica en las Condiciones Particulares como «**Importe Total de Intereses**».

3. CÁLCULO DE INTERESES DE CADA CUOTA

Cómo se calculan los intereses de cada cuota

- 3.1. El importe de los intereses que usted pagará en cada cuota se obtiene aplicando la siguiente fórmula:



Contact centers clients

El novembre del 2018 comença la implantació del nou model de **Contact Centers-Clients** (CCC) amb l'objectiu de concentrar, sota una mateixa coordinació, gran part dels serveis de contacte no presencials que el Grup¹ posa a disposició dels clients per atendre d'una manera més àgil, eficient, efectiva i amb visió 360º, que millori l'experiència del client.

El servei CCC gestiona consultes, peticions, suggeriments i insatisfaccions de clients i no clients que arriben pel canal telefònic i per canals escrits (xat, whatsapp, correu electrònic i carta), així com les interaccions a través de xarxes socials (Twitter)². La unificació de

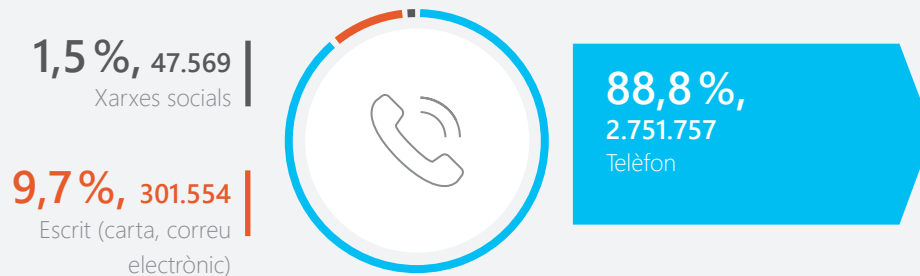
la majoria dels telèfons d'assistència en un telèfon únic (**900 40 40 90**) té l'objectiu de facilitar als clients i no clients la seva comunicació amb el Grup.

Un 92% de les trucades que es reben a través del telèfon únic es deriven correctament al servei corresponent utilitzant la tecnologia *Cognitive*.

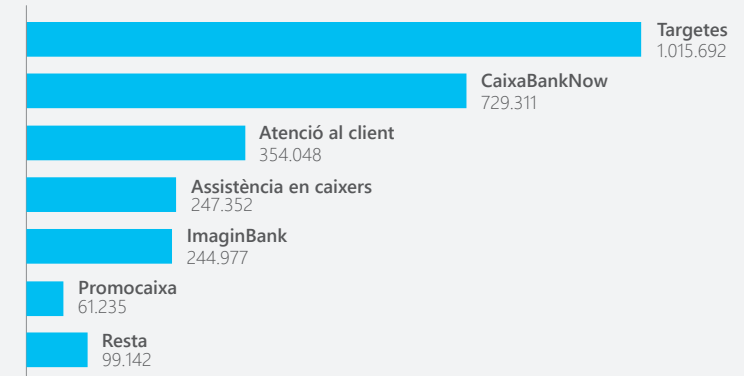
+ de 3 MM

d'interaccions en Contact Centers Clients (CCC) durant el 2019

>> DETALL DELS CONTACTES EL 2019



>> MOTIU DE LA INTERACCIÓ CANAL TELEFÒNIC



Adicionalment, els clients usuaris de banca digital CaixaBank Now tenen a la seva disposició un assistent virtual (Neo) a través del qual s'han fet, el 2019, 2.989.594 interaccions que es resolen en un 94,8% sense derivació a agent gràcies a l'estructura *Cognitive*.

La qualitat del servei de CCC s'avalua de manera continuada a través d'auditories per garantir l'atenció i la resolució correcta amb l'objectiu d'assolir els estàndards de qualitat i excel·lència que marca CaixaBank.

En els serveis de *contact center* específics de Banco BPI i de Consumer Finance s'han gestionat el 2019 909.653 i 1.462.014 interaccions, respectivament.

¹ Totes les societats del Grup, a excepció de Banco BPI i el negoci de Consumer Finance, es troben sota la mateixa coordinació.

² No inclou les reclamacions que es tramiten a través del Servei d'Atenció al Client o el Servei de Reclamacions del Supervisor.

Servei d'Atenció al Client (SAC)

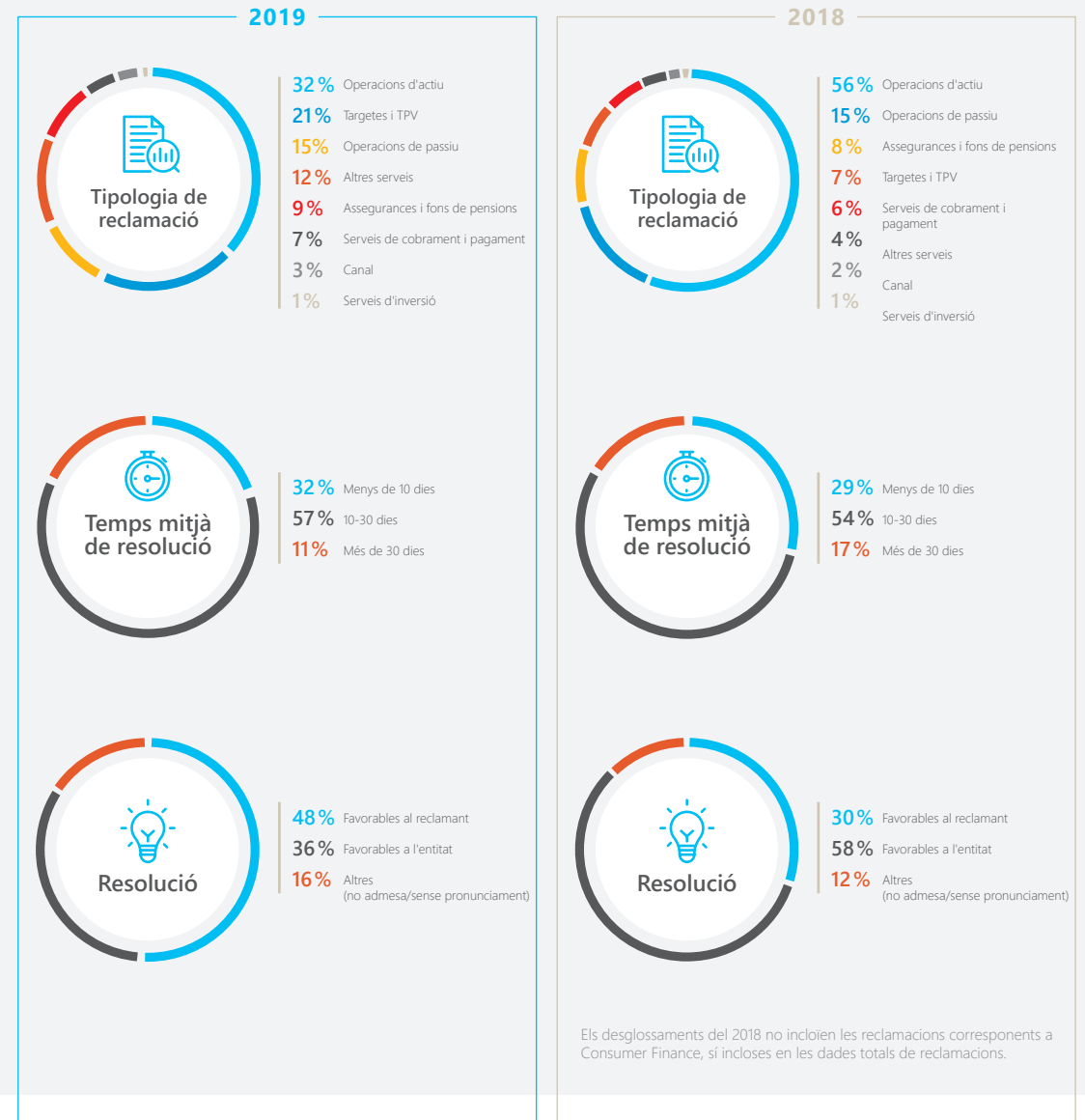
El SAC s'encarrega d'atendre i resoldre queixes i reclamacions de clients. És un servei separat dels serveis comercials i actua amb independència de criteri i amb el coneixement i l'aplicació de la normativa de protecció de clients i reguladors i les millors pràctiques bancàries.

El detall de les reclamacions rebudes, les resolucions emeses pel SAC i l'AC i els informes emesos pel Servei de Reclamació de Supervisors, en relació amb les activitats a Espanya, es detallen en la Nota 42.2, «Serveis d'atenció al client», dels comptes anuals consolidats adjunts.

Reclamacions rebudes	2019	2018
Servei d'Atenció al Client - CaixaBank	75.766	83.124
Presentades davant els serveis de reclamacions dels supervisors	1.322	2.151
Banc d'Espanya	1.116	1.900
Comissió Nacional del Mercat de Valors	85	81
Direcció General d'Assegurances i Plans de Pensions	121	170

Per la seva part, els serveis d'atenció al client de BPI han rebut 11.490 reclamacions el 2019. En l'exercici, les resolucions s'han elevat fins els 10.645, de les quals 446 corresponien a 2018 (17.527 finalitzades el 2018). Van ser resoltes a favor del client un 16% d'aquestes (13% el 2018).

>> DETALL I GESTIÓ DE LES RECLAMACIONS REBUDES PEL SAC





L'ADN de CaixaBank



Línies estratègiques

Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat

Transparència



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Compromís de transparència amb accionistes i inversors

ACCIONISTES

Junta General d'Accionistes	Celebrada el 5 d'abril a València , s'aprova la gestió i resultats del 2018 , i les propostes formulades pel Consell d'Administració
Servei d'atenció a l'accionista (telèfon, correu electrònic i videotrucada)	1.600 contactes amb accionistes
Enquestes anuals d'opinió	A través de l'Índex Global de Reputació i l'Estudi de Materialitat, entre d'altres, es recull la veu de l'accionista
Comitè Consultiu d'Accionistes	Òrgan consultiu no vinculant, iniciativa pionera a l'IBEX 35 3 reunions i una acció de voluntariat el 2019
Informe setmanal i mensual, newsletter corporativa mensual, correus electrònics i SMS/push amb alertes a accionistes	
Trobades corporatives	45 trobades amb 1.834 participants Increment d'accionistes impactats en un 68% gràcies a la presència en oficines Store Nova trobada corporativa virtual
Programa Aula de formació	14 cursos presencials i 16 webinars amb un total de 2.588 participants



INVERSORS I ANALISTES

Departament Relació amb Inversors	
Campanyes itinerants i conferències amb inversors institucionals	541 reunions amb inversors de renda variable i renda fixa a les principals places financeres
Enquestes anuals d'opinió	A través de l'Índex Global de Reputació i l'Estudi de Materialitat, entre d'altres, es recull la veu d'inversors i analistes
Trobades amb analistes (financers i de sostenibilitat)	+ 300 informes d'analistes publicats sobre CaixaBank, inclosos sectorials amb anàlisis sobre CaixaBank
Contactes amb agències de rating	



» Programa **Aula**

Aula és el programa de formació sobre economia i finances adreçat a la base accionarial de CaixaBank. Apostem per la formació financera mitjançant cursos presencials, seminaris en línia (webinars) i conferències en format de vídeo.

Amb el seu llançament el 2010 i amb la nova oferta de seminaris online (webinars Aula), CaixaBank es posiciona com un referent en formació financera per a accionistes dins l'IBEX 35. Fins avui, **més de 12.000** accionistes ja han participat en les sessions presencials i online del programa.



L'ADN de CaixaBank



Linies estratègiques

Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat

Transparència



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Transparència fiscal

El compromís social que caracteritza l'activitat de CaixaBank es plasma en una **gestió fiscalment responsable** que contribueix al sosteniment de les finances públiques, les quals fan possibles 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 componen la cultura corporativa de l'Entitat i el **perfil de risc fiscal baix** en la gestió del compliment de les seves obligacions tributàries.

CaixaBank identifica el risc fiscal com el risc d'ocurrència d'efectes negatius per als estats financers i/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 Catàleg 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 fa principalment referència a la gestió de:

- i. el pagament dels seus tributs propis
- ii. l'ingrés dels tributs retinguts i pagats a compte de tercers
- iii. els requeriments d'informació i col·laboració tributària de l'Administració.



Estratègia fiscal de CaixaBank



Política de control i gestió del risc fiscal de CaixaBank¹

Documents disponibles al web corporatiu de CaixaBank

www.caixabank.com



¹Revisada periòdicament. Última actualització, gener de 2020.



L'ADN de CaixaBank



Linies estratègiques

Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat

Transparència



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Codis voluntaris de bones pràctiques tributàries

Codi de Bones Pràctiques Tributàries a Espanya

CaixaBank és membre voluntari del Fòrum de Grans Empreses i hi col·labora activament. Al Fòrum hi ha l'Agència Estatal de l'Administració Tributària (AEAT) i els principals grans contribuents amb el propòsit d'entendre 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

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 en el compliment de les obligacions tributàries, la inspecció dels tributs verifica el compliment de les obligacions tributàries.
- El perfil de risc fiscal baix que caracteritza la presa de decisions fiscals del Grup CaixaBank es plasma en l'escassa materialitat de les regularitzacions fiscals.

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.

Import dels tributs gestionats per el Grup CaixaBank

>> TRIBUTS PROPIS

Pagament dels tributs de CaixaBank

Impostos directes

- Impostos sobre societats
- Impost sobre l'activitat econòmica i sobre la propietat

Impostos indirectes

- Quotes d'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 en la nòmina i en l'abonament d'interessos i dividendes
- Contribucions de la Seguretat Social (quota empleat)
- IVA ingressat a l'Agència Tributària

>> RECAPTACIÓ

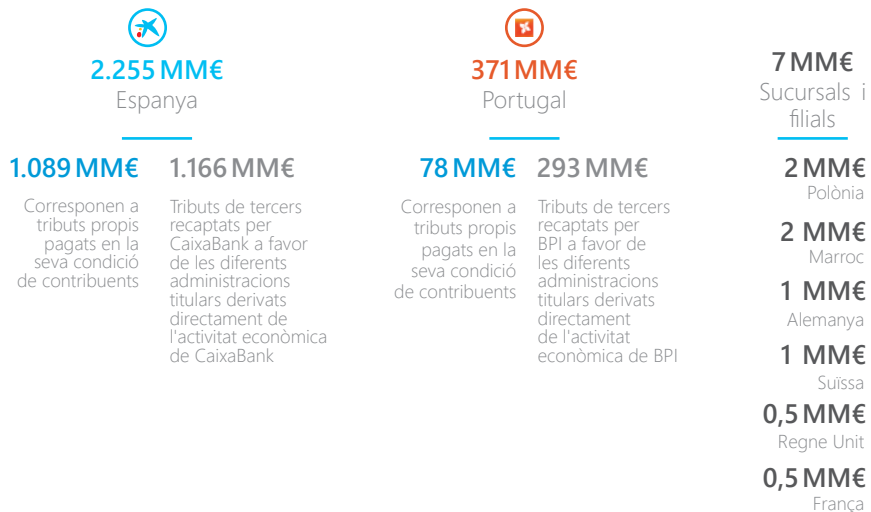
Contribució a la recaptació dels tributs per part de l'Estat i les hisendes autonòmiques i locals

- A través de la xarxa d'oficines i de caixers i mitjans online

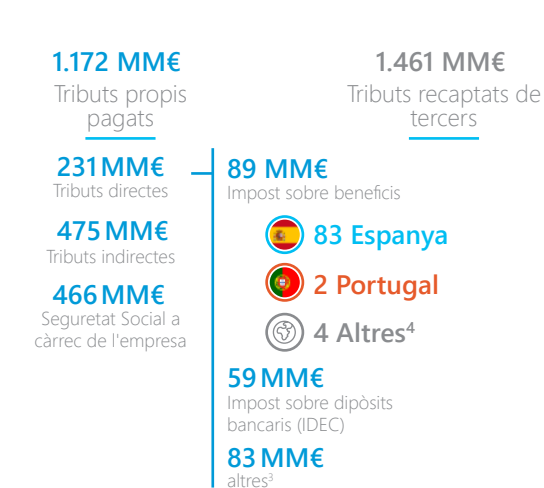
>> TRIBUTS PROPIS I RECAPTATS DE TERCERS EL 2019¹



PER GEOGRAFIA



PER TIPOLOGIA



2.077 MM€

de resultat consolidat abans d'impostos

36%
Tipus impositiu total (total tax rate)²

¹ Es fonamenta en l'enfocament de fluxos de caixa de tots els tributs que incideixen en l'activitat bancària, que es paguen i recapten, davant l'enfocament de resultats meritats en l'exercici dels comptes anuals.

² El tipus impositiu total es mesura com el percentatge que representen els impostos totals pagats sobre el benefici abans de tots aquests impostos $(1.170 / (1.170 + 2.077)) = 36\%$.

³ Inclou, principalment, l'impost sobre l'activitat econòmica (25 MM€) i l'impost sobre la propietat (22 MM€).

⁴ 3,3 MM€: 1,2 Polònia, 1,1 Suïssa, 0,8 Marroc i 0,2 Alemanya.



L'ADN de CaixaBank



Linies estratègiques

Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat

Transparència



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

>> CAIXABANK COM A ENTITAT COL-LABORADORA EN LA GESTIÓ DE TRIBUTS I COTITZACIONS SOCIALS

Import dels cobraments i pagaments de les administracions públiques gestionats el 2019

79.200 MM€

Cobraments

29.800 MM€

Pagaments

Col·laboració de CaixaBank en la lluita contra l'evasió i el frau fiscal

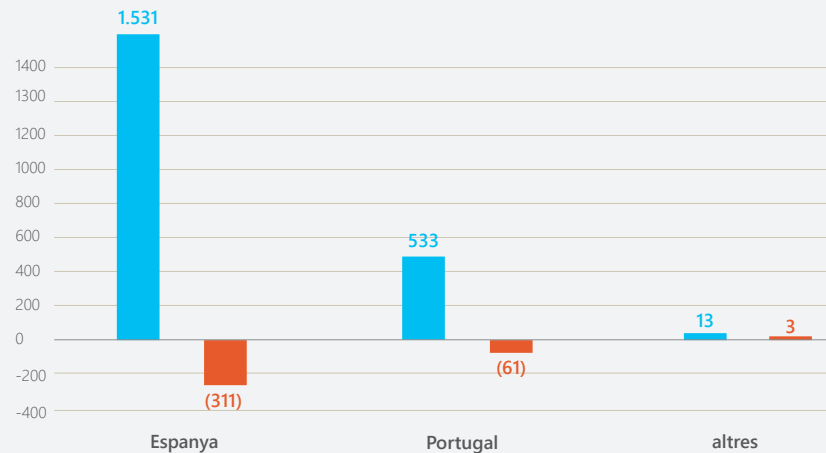
3.200 sol·licituds

individualitzades d'informació de les autoritats espanyoles ateses

13.900 embargaments

tramitats per sol·licitud de les autoritats espanyoles

>> DETALL DELS RESULTATS ABANS D'IMPOSTOS I IMPOST SOBRE SOCIETATS MERITAT DEL GRUP CAIXABANK EL 2019, DISTRIBUÏTS PER GEOGRAFIA EN MILIONS D'EUROS



Altres inclou; Resultat abans d'impost (13): 9 Londres, 4 Polònia, 3 Marroc i -3 Alemanya, Despesa per impost de societats (3): 1,2 Polònia, 0,7 Regne Unit, 0,6 Alemanya, 0,1 Marroc.

Resultat abans d'impostos

Despesa per impost sobre societats

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. CaixaBank disposa de crèdits fiscals pendents d'aprofitament que tenen el seu origen en l'última crisi econòmica patida a Europa.



L'ADN de CaixaBank



Linies estratègiques

Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat

Transparència



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Posició de CaixaBank respecte dels paradisos fiscals

Com a norma general, CaixaBank evita el desenvolupament de la seva activitat en jurisdiccions que tinguin la qualificació de paradís fiscal, així com l'ús d'estructures fiscals que impliquin aquests territoris o bé territoris de tributació baixa o nul·la que no responguin a una substància econòmica real. Quan l'Entitat participa en entitats domiciliades en territoris qualificats de paradís fiscal, s'exigeix una anàlisi prèvia de la motivació econòmica i la decisió addicional del Consell d'Administració, un cop s'ha verificat que la necessària ubicació de l'activitat en aquest territori no té com a fonament minorar la tributació de CaixaBank o restar transparència a la seva actuació.

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:

- La **eficiència** assolida en matèria financera arran de la seva especialització en productes d'inversió, que li permet oferir rendibilitats atractives.
- La seva elevada **seguretat** jurídica, 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, cosa que li permet arribar millor a potencials clients internacionals i nacionals.

>> PRINCIPIS DE L'ACTIVITAT DEL GRUP CAIXABANK A LUXEMBURG

- L'activitat del Grup CaixaBank a Luxemburg, igual que totes les que duu a terme, es desenvolupa de forma totalment transparent i subjecta al control inherent d'una activitat regulada i supervisada per 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.





L'ADN de CaixaBank



Linies estratègiques

Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat

Inclusió financera



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Inclusió financera

La inclusió financera és un factor clau per reduir la pobresa extrema i promoure la prosperitat compartida. Així doncs, és prioritari afavorir l'accés als serveis financers a tota la societat i reforçar l'accessibilitat física i tecnològica per fomentar la inclusió de les persones amb dificultats físiques o cognitives.

CaixaBank va emetre seu primer **bo social**¹ el setembre del 2019, totalment alineat amb la seva missió «Contribuir al benestar financer dels nostres clients al progrés de la Societat». Amb aquesta primera emissió es financen préstecs per lluitar contra la pobresa, per al treball digne i per a la creació de llocs de treball a les zones més desfavorides d'Espanya, en línia amb els ODS de les Nacions Unides. 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).

¹ Marc d'emissió de bons lligats a ODS, opinió Independent de Sustainalytics i presentació emissió inaugural bons ODS al web corporatiu, https://www.caixabank.com/inversores-institucionales/inversores-renta-fija/bonos-ods_ca.html

ODS 1

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.



ODS 8

Finançar crèdits atorgats a autònoms, microempreses i petites empreses que operen a les províncies espanyoles que es troben a les regions amb el PIB per capita més baix i/o amb més taxa de desocupació.



A més, CaixaBank ha participat com a *joint bookrunner* en la col·locació de dos bons sostenibles per 1.350 milions d'euros, a banda del bo social propi de l'Entitat. El 2019, CaixaBank també ha participat en la col·locació de 4 emissions de bons verds, amb un volum total de 2.550 MM€.



Enel
Sustainability-linked Bond

750 MM€

Venciment 2027-XS2066706909
Octubre 2019



Govern Basco
Sustainable Bond

600 MM€

Venciment 2029-ES0000106635
Abril de 2019



CaixaBank
Inaugural Social Bond

1.000 MM€

Venciment 2024-XS2055758804
Setembre 2019



FCC – Servicios Medio Ambiente
Inaugural Green Bond

600 MM€

Venciment 2023-XS2081491727

500 MM€

Venciment 2027-XS2081500907
Joint Bookrunner. Desembre 2019



Prologis
Green Senior Unsecured

450 MM€

Venciment 2029-XS2021462440

Passive Joint Lead Manager
Juny 2019



Enel
Senior Green Bond

1.000 MM€

Venciment 2025-XS1937665955

Joint Bookrunner.
Gener 2019



1.000 MM€

Bo social a 5 anys
(deute sènior no preferent)



≈ 1.500 MM€

Objectiu PE 2019-2021
emissió bons ODS



L'ADN de CaixaBank



Linies estratègiques

Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat

Inclusió financera



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019



1



2



8



10

MicroBank

MicroBank, el banc social del Grup, és referent en inclusió financera a través de microcrèdits i altres finances amb impacte social. Els objectius de MicroBank es centren a satisfer unes necessitats no suficientment cobertes pel sistema creditici tradicional seguint els paràmetres de rigor i sostenibilitat d'una entitat bancària.

MicroBank el 2019

725 MM€

concedits el 2019 / Objectiu PE 2019-2021 ≈ 2.180 MM€

773 MM€
el 2018

99.328

microcrèdits concedits i préstecs amb impacte social

116.789
el 2018

20.174

llocs de treball creats amb el suport dels microcrèdits

9.002

negocis nous iniciats amb el suport dels microcrèdits

1.583 MM€

saldo viu en cartera a 31 desembre de 2019

2,3 %

ROA

2,1 %
el 2018

5,4 %

acumulat de fallits sobre capital concedit vençut

4,3 %
a 31 des. 2018

Perfil dels clients de MicroBank

>> TIPOLOGIA DE CLIENTS DE MICROBANK



40,6%

Emprenedors i microempreses

57,1%

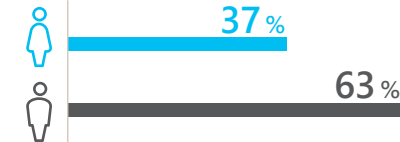
Famílies

2,3%

Empreses socials

>> PERFIL DE L'EMPRENEDOR

42 anys edat mitjana de sol·licitant



>> PERFIL DE LES FAMÍLIES

44 anys edat mitjana de sol·licitant





L'ADN de CaixaBank



Linies estratègiques

Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat

Inclusió financera



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Objectius

- 1. Creació d'ocupació:** Posada en marxa o ampliació de negocis mitjançant la concessió de microcrèdits a emprenedors i microempreses.
- 2. Foment de l'activitat productiva:** Concessió de suport financer a autònoms, microempreses i empreses socials com a instrument dinamitzador de l'economia que fomenta l'inici i la consolidació de negocis i contribueix a generar un impacte positiu en la societat.
- 3. Desenvolupament personal i familiar:** resposta a les necessitats financeres de les persones amb ingressos moderats mitjançant els microcrèdits i l'ajuda per superar dificultats temporals.
- 4. Inclusió financera:** Accés dels clients nous als serveis bancaris a través de l'àmplia xarxa comercial de CaixaBank i accés igualitari al crèdit.
- 5. Generació d'impacte social i ambiental:** Concessió de suport financer a projectes que generin un impacte social positiu i mesurable.

Oferta principal de finançament

- 1. Microcrèdits:** préstecs de fins a 25.000 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.

a. Familiars

- El 2019, 79.789 operacions per import de
- 412,7 MM€
- i import mitjà de 5.172 euros

b. Negocis

- El 2019, 16.812 operacions per import de
- 203,6 MM€
- i import mitjà de 12.110 euros

- 2. Altres finances amb impacte social:** Emprenedoria i innovació, Economia Social, Educació i Salut.

- El 2019, 2.727 operacions per import de
- 108,5 MM€
- i import mitjà de 39.802 euros



Programa EaSI (Employment and Social Innovation)

El juliol del 2018, MicroBank va formalitzar amb el FEI un nou conveni de col·laboració. Es tracta d'una iniciativa que, mitjançant la cobertura de pèrdues per insolvències, facilita i impulsa el finançament a empreses i entitats que intervenen en l'àmbit de l'economia social.



141 operacions

formalitzades des de l'octubre de 2018
(17,6 MM€ concedits)

» El suport d'algunes de les principals institucions europees vinculades al desenvolupament de l'emprenedoria i la microempresa és clau per a la consecució dels objectius de MicroBank



Fons Europeu d'Inversions (FEI)



Banc de Desenvolupament del Consell d'Europa (CEB)



Banc Europeu d'Inversions (BEI)

Una altra peça essencial són les **612 entitats**, amb què s'ha signat un acord de col·laboració per promoure l'autoocupació. Les entitats col·laboradores permeten fer una **millor avaluació** de les operacions, gràcies al seu coneixement dels clients, **ofereixen suport tècnic als emprenedors i contribueixen a ampliar la xarxa de distribució** dels productes i els serveis de MicroBank.



L'ADN de CaixaBank



Linies estratègiques

Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat

Inclusió financera



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Banca pròxima i accessible

CaixaBank entén la inclusió financera també com una banca pròxima i accessible i manté inalterable el seu compromís de ser a prop dels clients.

>> PROXIMITAT

CaixaBank aposta per mantenir i flexibilitzar la xarxa d'oficines en poblacions amb **menys de 10.000 habitants** per garantir la sostenibilitat del seu model d'inclusió financera. Així mateix, té la intenció de no abandonar aquells municipis en què és l'única entitat bancària.

100% Poblacions espanyoles >10.000 habitants amb presència de CaixaBank (100% el 2018)

94% Poblacions espanyoles >5.000 habitants amb presència de CaixaBank (94% el 2018)

229 Poblacions espanyoles on és l'única entitat bancària (203 el 2018)

91% Ciutadans (a Espanya) disposen d'una oficina en el seu municipi (91% el 2018)

85% de poblacions portugueses >10.000 habitants amb presència de BPI

>> ACCESSIBILITAT

CaixaBank entén l'accessibilitat d'una manera àmplia, 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, en el seu ànim de continuar oferint els millors serveis als seus clients, participa en el programa APSIS4all amb el suport de la Comissió Europea. L'objectiu d'aquest programa és desenvolupar les tecnologies necessàries perquè totes les persones, siguin quines siguin les seves necessitats i preferències, puguin operar de manera autònoma en terminals d'autoservei, com per exemple els caixers automàtics. L'últim model de caixer, que inclou la tecnologia NFC Contactless, entre d'altres, s'ha preparat per adaptar la interfície a les necessitats de cada persona: botons més grossos, text reduït, colors molt contrastats, operativa guiada per veu, selecció d'opcions per cursor en comptes de pantalla tàctil i ajuda amb llenguatge de signes. El grau de personalització que permeten és màxim per adaptar completament l'operativa en caixers a les necessitats de cada persona.

Així mateix, CaixaBank aplica en totes les seves apps mòbils criteris d'accessibilitat per facilitar el seu ús a persones amb deficiència visual total o reduïda. Per exemple, l'adaptació a la navegació mitjançant lectors de pantalla per veu o el disseny de pantalles amb alt contrast de color i mides de lletra accessibles.



87%

oficines accessibles



69

Oficines on s'han eliminat barreres el 2019

>> XARXA DE CAIXERS CAIXABANK ESPANYA



100%

Caixers disposen de vídeos d'ajuda en llenguatge de signes



99%

Caixers són accessibles



1



11



L'ADN de CaixaBank



Linies estratègiques

Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat

Inclusió financera



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019



1



10



11

Facilitar l'accés a l'habitatge

El crèdit a particulars amb finalitat hipotecària per a primer habitatge brut representa el segment de més volum en la cartera creditícia de l'Entitat i puja, a 31 de desembre de 2019, a 88.475 milions d'euros (39% del total de crèdits a clients, brut).

» Quota de mercat de crèdit amb finalitat habitatge 15,9% a Espanya

CaixaBank manté una política activa d'ajudes a problemes de primer habitatge, que s'estructura en dos eixos: per un costat, l'atenció primerenca i especialitzada als clients amb dificultats, i per l'altre, l'impuls de programes d'habitatge social que es duen a terme en col·laboració amb "la Caixa".

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 disposa d'un equip especialitzat a oferir solucions als clients amb dificultats per pagar les quotes de la hipoteca del seu habitatge habitual, i des del 2013 té habilitat un **Servei d'Atenció al Client Hipotecari (SACH)**, un servei telefònic gratuït per a clients l'habitatge dels quals està afectat per una demanda d'execució hipotecària.



981

dacions el 2019
(1.889 el 2018)



4.119

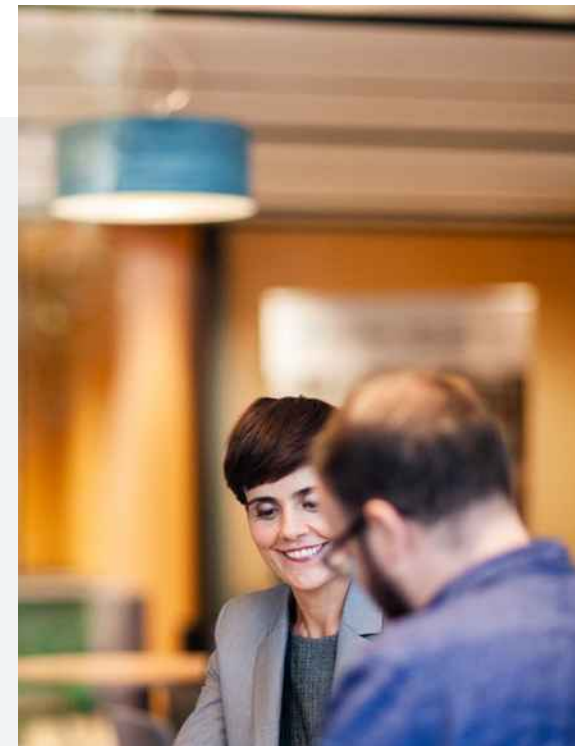
Trucades ateses per el SACH el 2019

El Grup CaixaBank disposa d'un programa d'habitatge social amb impacte a tot el territori espanyol, adreçat a les persones amb menys recursos. Actualment gestiona aproximadament 5.000 contractes en col·laboració amb la Fundació Bancària "la Caixa" en el marc de dos programes específics:

- **2.416 contractes**- Programa Lloguer Solidari Centralitzat per a persones que han vist reduïts els seus ingressos. La renda màxima dels contractes és de tres-cents euros, amb una subvenció del 50% de la renda.
- **2.464 contractes**- Programa Lloguer Solidari Descentralitzat, per a persones que han patit una dació hipotecària o una dació en pagament. En aquest cas, s'atorga una subvenció adaptada a la capacitat de pagament de la persona.

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 actuarà d'interlocutor amb els arrendataris: ajudarà en la reinserció laboral (derivació al programa Incorpora de "la Caixa") i acompanyament social de la unitat familiar.





L'ADN de CaixaBank



Linies estratègiques

Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat

Inclusió financera



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Promoure la cultura financera

CaixaBank és conscient de la importància de reforçar el coneixement financer de la població perquè les persones puguin prendre millors decisions i millorar, així, el seu benestar. L'Entitat impulsa i participa en diferents iniciatives que permeten millorar el coneixement financer de nens i joves, col·lectius vulnerables, clients, accionistes i de tota la societat en general.

Canals digitals

Web de cultura financera: <https://www.caixa-bank.cat/particular/cultura-financiera.html>

- Programa "Finances per a followers" en col·laboració amb Twitter Espanya (#Finanzasxafollowers). Sèrie de 6 programes amb influencers de diversos àmbits durant els anys 2018 i 2019. Les emissions del 2019 van tenir un total de 10,5 de visualitzacions.
- A Instagram, nova edició de "Finances per a followers", amb motiu del Dia de l'Educació Financera i amb la col·laboració de 14 influencers, amb un total de 440.000 visualitzacions.
- Campanya #deTúatú al canal de YouTube de CaixaBank: Vídeos d'educació financera amb un enfocament pròxim i un llenguatge senzill, amb 1 milió de visualitzacions.
- Podcast Economia Quotidiana by CaixaBank: Àudios de temes financers disponibles a ivowx, itunes, Podium Podcast i Spotify.
- Nous continguts per a accionistes: 5 conferències Aula Talks en format vídeo amb 4.771 visualitzacions i 16 webinars amb 1.702 participants.
- Perfil de Twitter @Cbk_Research (CaixaBank Research) amb 4.073 seguidors.



Publicacions

- Els economistes de CaixaBank Research han publicat 654 informes durant el 2019.
- El 2019 s'ha publicat un nou còmic de "Les finances de la Carlota", Operació AulaBank, amb l'objectiu de donar a conèixer la funció social d'un banc als més joves, amb una primera edició de 162.000 exemplars. Aquest còmic s'afegeix a altres publicacions anteriors: "La bici de Lola", per aprendre el valor dels diners i la importància de l'estalvi, i un altre còmic de "Les finances de Carlota", Operació Cupcake, que acosta el funcionament del mercat borsari als més joves.



Formació presencial

- 84 conferències fetes per economistes de CaixaBank Research.
- Tallers bàsics de finances personals per a col·lectius vulnerables.
- 128 tallers de finances bàsiques per a persones amb discapacitat el 2019, amb 1.636 assistents.
- Dialoga, xerrades en oficines Store orientades a nens d'entre 6-9 anys per aprendre a estalviar. 62 xerrades, amb 1.963 assistents.
- Cursos i materials formatius d'interès per als nostres accionistes.
- 30 sessions del programa Aula per a accionistes, amb 2.588 assistents.
- Trobades CaixaBankFutur sobre previsió social i estalvi.
- 308 conferències sobre planificació de la jubilació el 2019, amb 6.445 assistents.

Càtedres

- Càtedra CaixaBank de responsabilitat social corporativa amb l'IESE Business School per fomentar i promoure els principis i les pràctiques responsables de les empreses en l'àmbit social i mediambiental.

A més, CaixaBank és una de les entitats participants en el Pla d'Educació Financera impulsat per la CNMV i el Banc d'Espanya.



4



10



L'ADN de CaixaBank



Linies estratègiques

Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat

Estratègia mediambiental



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent

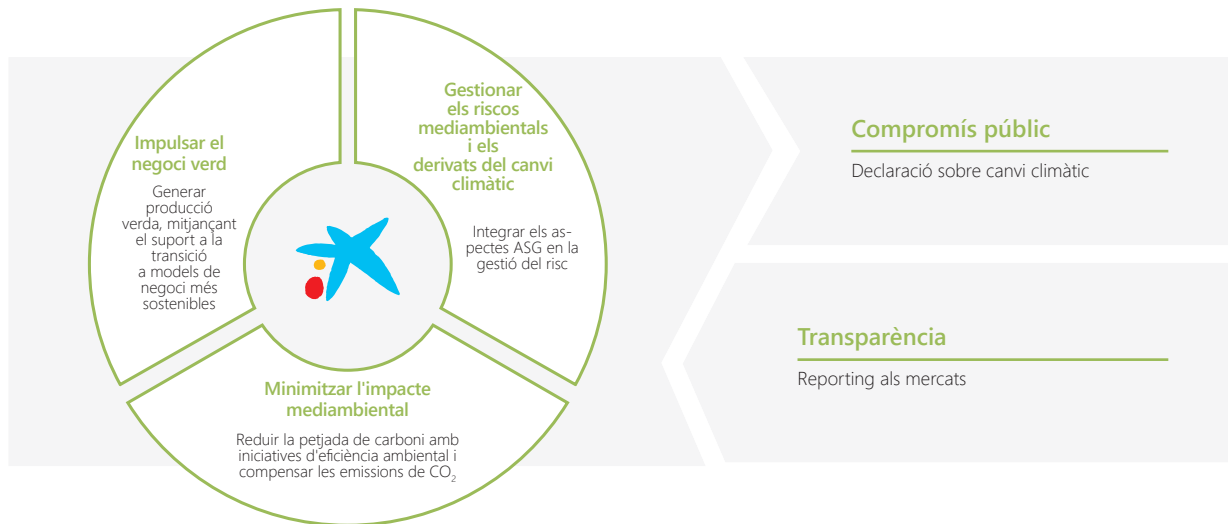


Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Estratègia mediambiental

El medi ambient és una de les prioritats estratègiques de CaixaBank i un dels cinc eixos del Pla de Banca Socialment Responsable. L'estratègia mediambiental aprovada pel Comitè de Direcció, coherent amb les polítiques i les normes internes, es compon, al seu torn, de cinc línies d'acció:

ESTRATÈGIA MEDIAMBIENTAL: Línies d'acció





L'ADN de CaixaBank



Linies estratègiques

Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat

Estratègia mediambiental



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019



CaixaBank considera essencial accelerar la transició a una economia baixa en carboni que promogui el desenvolupament sostenible i sigui socialment inclusiva de l'entorn

1

El febrer del 2019, CaixaBank va fer pública la **Declaració sobre canvi climàtic**¹, aprovada pel Consell d'Administració, en què es compromet a prendre les mesures necessàries per al compliment dels 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.



2

El desembre de 2019, CaixaBank s'adhereix al **Compromís Col·lectiu de 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 finançar 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 Compromís pel Clima que CECA i l'AEB han promogut per a la banca espanyola.

3

El 2019 s'ha establert el **Full de Ruta 2019-2021** per desplegar l'Estratègia Mediambiental.

El **Full de Ruta 2019-2021** per desplegar l'Estratègia Mediambiental, alineada amb el Pla Estratègic de l'Entitat i presentada 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 governança

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 Riscos

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 finançament/inversió sostenible en el marc de l'estratègia mediambiental, entre les quals hi ha l'emissió de bons socials i/o verds.

¹Es pot consultar a l'enllaç següent: https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank/Estaticos/PDFs/responsabilidad_corporativa/Declaracion_cambio_climatico.pdf



L'ADN de CaixaBank



Linies estratègiques

Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat

Estratègia mediambiental



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

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 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*).

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), disruptions 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 materials (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 en els 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 definida a CaixaBank.

Pel que fa als 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 aquelles 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 apliquen les exclusions específiques són els següents:



Energia



Mineria



Infraestructures



Agricultura, pesca, ramaderia i silvicultura



La Política de Gestió del Risc Mediambiental està disponible públicament al web corporatiu de CaixaBank

S'ha iniciat un projecte per integrar l'anàlisi del risc mediambiental 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.

A més, en el marc de l'aplicació dels Principis d'Equador, als quals CaixaBank es va adherir el 2007, s'estableixen una sèrie de processos addicionals en relació amb l'avaluació dels riscos ASG.



El 2019, la Direcció Corporativa de Gestió del Risc Mediambiental ha avaluat 100 operacions

Principis de l'Equador

Abast

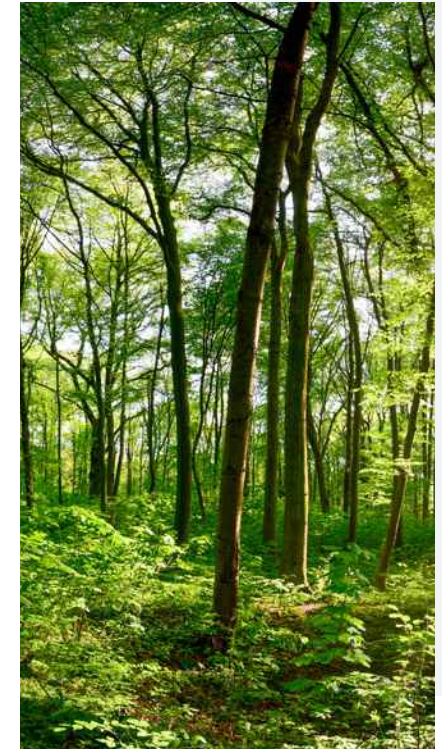
- Finançament de projectes i serveis d'assessorament financer de projectes amb una inversió mínima de 10 MM US\$.
- Préstecs corporatius vinculats a projectes d'inversió amb un import global mínim de 100 MM US\$ en què el compromís individual de CaixaBank sigui com a mínim de 50 MM US\$ i el termini del préstec sigui igual o superior a 2 anys.
- Bons vinculats a projectes amb un import igual o superior a 10 MM US\$.
- Préstecs pont amb un termini inferior als 2 anys que es refinancin mitjançant un finançament de projecte o un préstec corporatiu vinculat a un projecte, sempre que compleixin els criteris indicats prèviament en cada cas.
- Voluntàriament, CaixaBank aplica aquest procediment a operacions sindicades amb un termini superior o igual als tres anys i quan el compromís individual de CaixaBank és d'entre 7 i 35 MM€. El procediment també s'aplica a altres operacions per finançar projectes d'inversió amb un termini mínim de tres anys i un import mínim de 5 MM€ quan el titular és una persona jurídica mitjana-gran, gran o molt gran.

Aplicació

- Els projectes amb riscos i impactes potencials elevats i irreversibles per als quals no es preveu que es pugui establir un pla d'acció viable, així 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 gestió ambiental i social del client. Els projectes es classifiquen en tres categories, A, B i C, en funció dels riscos i els impactes potencials detectats en el procés de due diligence, en què participen els equips de l'àrea 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'acció que ajudi a prevenir, minimitzar, mitigar i compensar els impactes socials i ambientals adversos.

En aquest sentit, el 2019 l'Entitat ha finançat quinze projectes per una inversió total de 16.190 milions d'euros, amb una participació de 1.412 milions d'euros.

L'avaluació per a la classificació dels projectes s'ha dut a terme juntament amb un expert independent.



Categoria de projecte	Operacions finançades			
	2018		2019	
	(u.)	MM€ ¹	(u.)	MM€ ¹
Categoria A (projectes amb impacte ambiental/social potencialment significatius)	1	99	2	313
Categoria B (projectes amb impacte ASG potencial limitat i fàcilment mitigable)	7	504	13	1.099
Total	8	603	15	1.412

¹El valor dels imports reflectits pot variar a causa del canvi de condicions en els préstecs concedits en dates pròximes al reporting. Les dades de 2018 s'han actualitzat segons millor informació disponible amb posterioritat al tancament de l'exercici.



L'ADN de CaixaBank



Linies estratègiques

Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat

Estratègia mediambiental



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Definició i desplegament de la Governança del risc mediambiental i de canvi climàtic

El màxim òrgan executiu especialitzat en la gestió del risc mediambiental és el **Comitè de Gestió del Risc Mediambiental**, la creació del qual va ser aprovada el febrer del 2019 per el Consell d'Administració. El Comitè depèn del Comitè de Direcció, està presidit pel Director General de Riscos i està compost per membres de la Direcció de l'Entitat. Aquest Comitè és el responsable d'analitzar i, si escau, aprovar les propostes fetes per les diferents àrees funcionals respecte a l'estratègia i el posicionament estratègic de l'Entitat, a més d'identificar, gestionar i controlar en primera línia els riscos associats a aquest àmbit.

A finals del 2018 es va crear la **Direcció Corporativa de Gestió del Risc Mediambiental** (DGRMA), en dependència 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 i supervisa l'anàlisi del risc mediambiental dins els 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.

¹ Dades d'exposició creditícia, renda fixa i renda variable intensiva en carboni de Grup CaixaBank. Algunes de les exposicions poden contindre un mix de generació d'energia que inclouï energies renovables. La dada publicada en l'Informe de Gestió Consolidat de 2018 s'ha reexpressat com a conseqüència de la implementació de millores en els processos d'identificació d'operacions en cartera.

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 del 2018 es mesura l'exposició creditícia a activitats econòmiques considerades intensives en emissions de CO₂.

La mètrica principal es basa en la definició suggerida pel TCFD (*Task Force on Climate-related Financial Disclosures*), per facilitar així la seva comparabilitat, i inclou l'exposició en actius lligats als sectors d'energia i subministraments, excloent-ne aigua i energies renovables (*carbon related assets*, segons es defineix en *Implementing the Recommendations of the TCFD*). El 2018 i el 2019, representa al voltant del 2% del total de la cartera d'instruments financers¹.

A més, s'estan desenvolupant mètriques de gestió complementàries.



Vegeu la resposta de CaixaBank a les recomanacions del TCFD en l'apartat **Estat de la informació no financera - TCFD**

Reporting

CaixaBank està compromesa amb el compliment de les recomanacions de transparència del TCFD, el grup de treball del *Financial Stability Board* que té com a objectiu incrementar la rellevància dels riscos i les oportunitats climàtiques a través del reporting, amb la finalitat de fomentar la seva consideració per part dels participants en mercats financers.

Des de mitjans de 2019, CaixaBank participa en el segon projecte pilot d'UNEP FI per implementar les recomanacions del TCFD en el sector bancari (*TCFD Banking Pilot Phase II*). El focus és el desenvolupament i/o l'adaptació de metodologies i eines existents per a l'anàlisi d'escenaris de riscos climàtics físics i de transició. En el pilot, CaixaBank es centra en sectors sensibles des d'un punt de vista del risc de transició derivat del canvi climàtic i, alhora, rellevants en la cartera creditícia, com ho són els sectors d'Oil & Gas i Utilities. La metodologia sobre la qual s'està treballant en el marc del projecte d'UNEP FI consisteix a traslladar les previsions de diferents models d'impacte socioeconòmic del canvi climàtic desenvolupats per experts, com ara canvis en els preus i els impostos del carburant, canvis en la demanda de combustibles o noves tecnologies, en magnituds aplicables a companyies. Els canvis en costos d'emissions, costos de capital i ingressos es traslladen primer al rating individual d'una mostra de clients i seguidament s'extrapolen a la cartera de referència. Mitjançant aquesta metodologia, s'estan desenvolupant casos d'estudi.





L'ADN de CaixaBank


**Línies
estratègiques**

Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat

Estratègia mediambiental



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Impulsar el negoci 'verd'

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 producció verda a través del disseny i la comercialització de productes que integren criteris ambientals i impulsin activitats que contribueixin a la transició cap a una economia baixa en carboni i que siguin ambientalment sostenibles.

CaixaBank ja disposa de personal especialitzat en alguns dels segments de negoci més sensibles des del punt de vista del risc climàtic i mediambiental, com ara el sector immobiliari, els projectes d'infraestructures i d'energia i el negoci agrari, i facilita la involucració amb els clients en la transició cap a una economia baixa en carboni (*engagement*). Durant el 2019 s'han fet tallers amb les Àrees de Negoci dels segments Immobiliari, Consum, Agrari i CIB/Banca Corporativa per impulsar el negoci verd i establir objectius de producció mediambientalment sostenible.

Taxonomia

La 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 del canvi climàtic sense danyar els altres objectius mediambientals de la UE. CaixaBank té l'ambició 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 s'ha adherit al grup de treball d'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 EU Taxonomy*).
- De manera harmonitzada amb l'esborrany de taxonomia de la Unió Europea (*Taxonomy Technical Report – June 2019*), s'han establert criteris operatius i documentals per a la classificació d'operacions d'alguns sectors, inclosos els projectes d'energies renovables i el sector immobiliari.
- S'ha establert un projecte d'adaptació dels sistemes informàtics de CaixaBank per poder recollir la informació relativa als certificats d'eficiència energètica de les operacions de finançament d'adquisició d'immobles a partir del 2020.



A l'espera que s'aprovi la Taxonomia de la Unió Europea d'activitats mediambientalment sostenibles, CaixaBank considera actualment les categories següents:

- Finançament d'immobles energèticament eficients
- Projectes d'energies renovables (eòlica, fotovoltaica, termosolar, etc.)
- Préstecs certificats com a verds segons els Green Loan Principles de la International Capital Markets Association (ICMA)
- Ecopréstecs per al finançament al consum d'electrodomèstics energèticament eficients, reformes de la llar i adquisició de vehicles
- Ecofinançament per al sector agrícola
- Finançament de la instal·lació de panells solars en edificis
- Préstecs referenciats a índexs de sostenibilitat
- Línies d'acció climàtica del BEI
- Finançaments elegibles en el Marc d'emissió de bons lligats als Objectius de Desenvolupament Sostenible de CaixaBank.



L'ADN de CaixaBank



Linies estratègiques

Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat

Estratègia mediambiental



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019



7



12



13

Finançament mediambiental sostenible

>> 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 està adaptant els sistemes d'informació i els processos crediticis per poder capturar la informació i la documentació relativa al certificat energètic en el moment de la formalització de les operacions.

Així mateix, es recull la informació energètica prevista de les promocions d'habitatge. Les promocions formalitzades el 2019 inclouen operacions per 938 MM€ amb una qualificació prevista d'A o B.

>> POSICIONAMENT EN EL MERCAT DE PRÉSTECES AMB CERTIFICAT GLP

CaixaBank s'ha posicionat 13^o en el rànquing del 2019 del mercat de préstecs verds com a *Global Mandated Lead Arranger*, i participa en 11 préstecs verds per un volum de 1.546 milions de dòlars. Tots aquests préstecs han obtingut el *Green Certificate* (certificació verda) segons els criteris de *The Green Loan Principles (GLP)* establerts per la ICMA.

>> ENERGIES RENOVABLES - PROJECT FINANCE

Com a part del compromís amb la lluita contra el canvi climàtic, es financen projectes d'energies renovables. El 2019, s'ha participat en el finançament de 28 projectes amb un import de 2.453 milions d'euros, que s'han traduït en 8.322 MW de potència d'energia renovable instal·lada. Des del 2011, s'han finançat projectes d'energies renovables amb una potència instal·lada de més de 32.000 MW.

L'exposició de la cartera d'energia de CaixaBank suposa un 51% del total de finançament de projectes. D'aquests, un 62% corresponen a projectes d'energies renovables.

>> PRÉSTECES REFERENCIATS A ÍNDEXS SOSTENIBLES

Durant el 2019, CaixaBank ha signat 11 préstecs amb un volum de 919 milions d'euros, les condicions dels quals estan vinculades al reconeixement del bon acompliment en sostenibilitat de les companyies per part d'índexs ASG realitzats per entitats independents.

Exposició cartera energia renovable



58%

Eòlic

31%

Fotovoltaic

10%

Termosolar

1%

Altres





L'ADN de CaixaBank



Línies estratègiques

Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat

Estratègia mediambiental



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

>> 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.

El 2019, l'Entitat ha concedit un total de 505 préstecs per 10,2 milions d'euros vinculats a les línies d'ecofinançament.

>> LÍNIES D'ACCIÓ CLIMÀTICA

Continua vigent la línia de crèdit de 30 milions d'euros signada el 2018 amb el BEI per al finançament d'inversions de Pimes, particulars i el sector públic per a la lluita contra el canvi climàtic (principalment vehicles elèctrics, canvis d'instal·lacions i reformes de la llar).

>> BANCO BPI

Conscient de la importància de l'adopció de mesures que garanteixin la sostenibilitat ambiental en la seva oferta de productes, té disponibles diferents línies de crèdit que promouen l'eficiència energètica i dona suport a diversos projectes d'inversió d'energies renovables. El 2019, el total de finançament concedit puja a 133 MM€, repartits entre les tipologies següents:

En milions d'euros	Concedit el 2019	Exposició cartera
Energies renovables Representen un 32% del total de finançament de projectes	38	332
Rehabilitació urbana		
IFRRU, Instrument financer de rehabilitació urbana	80	202
Línia Jessica	8	259
BEI - Eficiència energètica empreses	7	9,4

Bons verds

El juliol del 2019, el Consell d'Administració va aprovar el marc d'emissió de bons lligats als Objectius de Desenvolupament Sostenible de CaixaBank, que inclou Bons Verds i està alineat amb els Sustainable Bond Principles, els Green Bond Principles i els Social Bond Principles. El marc té en compte l'emissió de bons verds, tot i que durant el 2019 no se n'ha emès cap.

D'altra banda, des del 2015 CaixaBank és signant dels Principis dels Bons Verds (Green Bond Principles) establerts per 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 2019, l'Entitat ha participat en la col·locació de 4 emissions de bons verds per a la inversió en actius sostenibles, amb un volum total de 2.550 milions d'euros (1.300 milions d'euros el 2018).

BONS VERDS



FCC – Servicios Medio Ambiente
Inaugural Green Bond
600 MM€
Venciment 2023-XS2081491727
500 MM€
Venciment 2027-XS2081500907
Joint Bookrunner. Desembre 2019



Prologis
Green Senior Unsecured
450 MM€
Venciment 2029-XS2021462440
Passive Joint Lead Manager
Juny 2019



Enel
Senior Green Bond
1.000 MM€
Venciment 2025-XS1937665955
Joint Bookrunner. Gener 2019

Productes d'inversió - MicroBank Fondo Ecológico

CaixaBank comercialitza el fons d'inversió MicroBank Fondo Ecológico, un fons de renda variable internacional que inverteix en una selecció de fons ecològicament responsables de sectors com les energies renovables, l'alimentació ecològica, el reciclatge o el tractament d'aigües, entre d'altres.

Gestionat per CaixaBank Asset Management, és el primer fons espanyol que va integrar la cerca de rendibilitat i el respecte pel medi ambient.



Minimitzar l'impacte ambiental

En els **Principis de Gestió Ambiental i Energètica de CaixaBank** destaquen el compromís de l'Entitat a través de l'impuls de tecnologies eficients i respectuoses amb el medi ambient, la integració de criteris ambientals i energètics en l'oferta de productes i serveis i el suport a iniciatives de lluita contra el canvi climàtic.

El 2019, s'ha aprovat el **Pla de Gestió Ambiental 2019-2021**, alineat amb l'Estratègia Mediambiental de l'Entitat, que té com a objectiu principal contribuir a minimitzar l'impacte ambiental de CaixaBank i complir els seus compromisos i les seves certificacions ambientals.

>> FOCUS DEL PLA DE GESTIÓ AMBIENTAL 2019-2021

1

Estratègia **Carbon Neutral**

Minimització i compensació de totes les emissions de CO₂ calculades que no s'hagin pogut eliminar.

2

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

3

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

4

Impuls de la **mobilitat sostenible**

Accions de foment de la mobilitat sostenible per minimitzar les emissions de l'empresa, la plantilla i els proveïdors

5

Compromís, transparència i **engagement**

Accions d' *engagement* amb empleats i reforç del compromís i la informació ambiental pública



El Pla de Gestió Ambiental 2019-2021 estableix **objectius quantitius** per a cada any de durada del Pla, que permeten mesurar el grau d'èxit de la seva execució:

Iniciativa	Objectiu	Indicadors - KPI	2018	2019	2020	2021
Projecte <i>Carbon Neutral</i>	Mantenir-nos com a entitat <i>Carbon Neutral</i>	% emissions de CO ₂ compensades	100 %	100 %	100 %	100 %
		% emissions de CO ₂ reduïdes (vs. 2015)	-10 %	-11,5 %	-13 %	-14,5 %
	100% de contractació d'energia renovable	% energia d'origen renovable consumida	99 %	99 %	99 %	99 %
Eficiència ambiental i certificacions	Implantació de mesures d'eficiència energètica	% estalvi energia consumida (vs. 2015)	-5,5 %	-7,0 %	-8,5 %	-10 %

CaixaBank, SA

>> ALTRES INICIATIVES



Pla de mobilitat sostenible



Sistema de domòtica per a la gestió eficient de l'energia



Compromís, transparència i engagement

Certificacions ambientals:





L'ADN de CaixaBank



Linies estratègiques

Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat

Estratègia mediambiental



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Caixabank, S.A. ha implantat, i manté al dia, un **sistema de gestió ambiental segons la norma ISO14001** i un sistema de gestió energètica segons la norma ISO 50001, l'abast dels quals s'amplia segons les necessitats. Igualment, al centre corporatiu de Barcelona també hi té un sistema de gestió ambiental segons el Reglament europeu EMAS 1505/2017.

>> MINIMITZACIÓ DEL CONSUM ENERGÈTIC I DE LA GENERACIÓ D'EMISSIONS

Als edificis i les oficines de l'Entitat s'impulsen i desenvolupen iniciatives per a la minimització del consum energètic, com ara la instal·lació d'il·luminació LED, el canvi d'equips de climatització, etc. El 2019 s'ha posat en marxa un projecte de domòtica amb l'objectiu de monitorar i controlar els consums i implantar noves mesures de reducció als edificis i les oficines de l'Entitat.

Gràcies a totes aquestes iniciatives, el 2019 CaixaBank S.A. va aconseguir reduir el consum elèctric un 4,72% respecte al 2018 i situar-lo en 151.690 MWh.

Des d'un punt de vista de consum de combustibles, el 2019 també s'han implantat mesures d'estalvi que contribueixen a reduir la generació d'emissions, com la instal·lació de punts de càrrega elèctrica de vehicles o l'inici de la transformació de la flota cap a models híbrids en el marc del Pla de mobilitat sostenible.

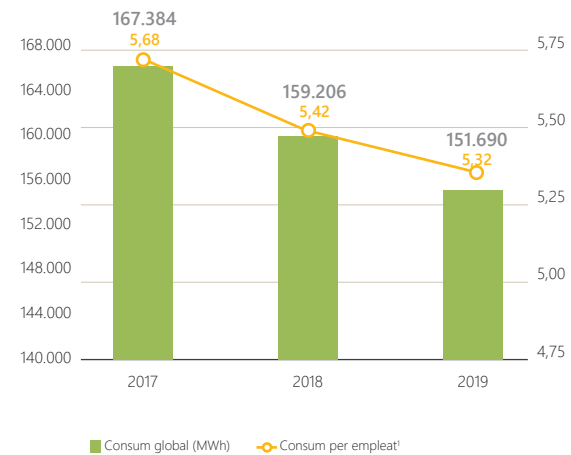
Aquestes mesures se sumen a d'altres ja existents, com ara la instal·lació d'aparcaments privats de bicicletes en diversos centres corporatius; el programa per compartir cotxe en centres territorials i l'aplicació per compartir taxi; el foment del teletreball i de l'ús de videoconferències, i el programa pilot d'entrega de paquets en última milla mitjançant patinet elèctric.

>> REDUCCIÓ DEL CONSUM DE MATERIALS I AIGUA

A CaixaBank es treballa per reduir el consum de materials i s'aposta per la compra de materials respectuosos amb el medi ambient, per exemple, mitjançant la reducció del consum de paper gràcies a la digitalització de processos o la compra de paper reciclat.

En el marc del **Pla de Gestió Ambiental 2019-2021** i amb l'objectiu de reduir l'impacte de l'Entitat en l'entorn, any rere any CaixaBank duu a terme nombroses iniciatives:

CONSUM D'ENERGIA ELÈCTRICA - CaixaBank, S.A. (MWh)



99,5%

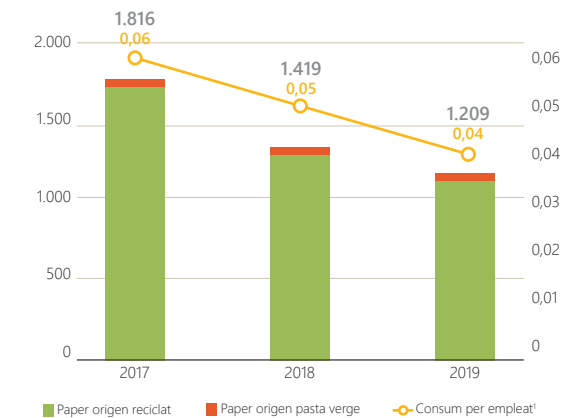
de l'energia elèctrica consumida es d'origen renovable certificat



-75%

reducció d'emissions CO₂ durant el període 2009-2018

CONSUM DE PAPER - CaixaBank, S.A. (tones)



97,2%

paper reciclat respecte al total de paper consumit



-14.5%

reducció del consum de paper el 2019 (1.209.068 kg consumits)

¹El consum per empleat dels exercicis anteriors s'ha recalculat considerant la plantilla mitjana de cada any (en comptes de a tancament de l'exercici).



L'ADN de CaixaBank



Linies estratègiques

Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat

Estratègia mediambiental



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

L'aigua es destina en bona part a ús sanitari, per la qual cosa no representa un vector rellevant dins la gestió ambiental de CaixaBank. Tanmateix, es duen a terme mesures de reducció del consum, com la col·locació d'aixetes amb flux interromput i el canvi de les cisternes dels vàters per altres amb menys capacitat i doble polsador de descàrrega. A més, en edificis singulars s'han implantat les millors tecnologies per optimitzar el consum d'aigua associat a processos de refrigeració i, així doncs, els centres de processament de dades (amb certificació *leed gold* y *leed plata*, respectivament) utilitzen tecnologia *free cooling* sense aigua i al centre corporatiu de Barcelona s'han substituït les torres de refrigeració evaporatives per torres adiabàtiques, amb un consum d'aigua molt més baix.



-5,22%

reducció del consum respecte al 2018

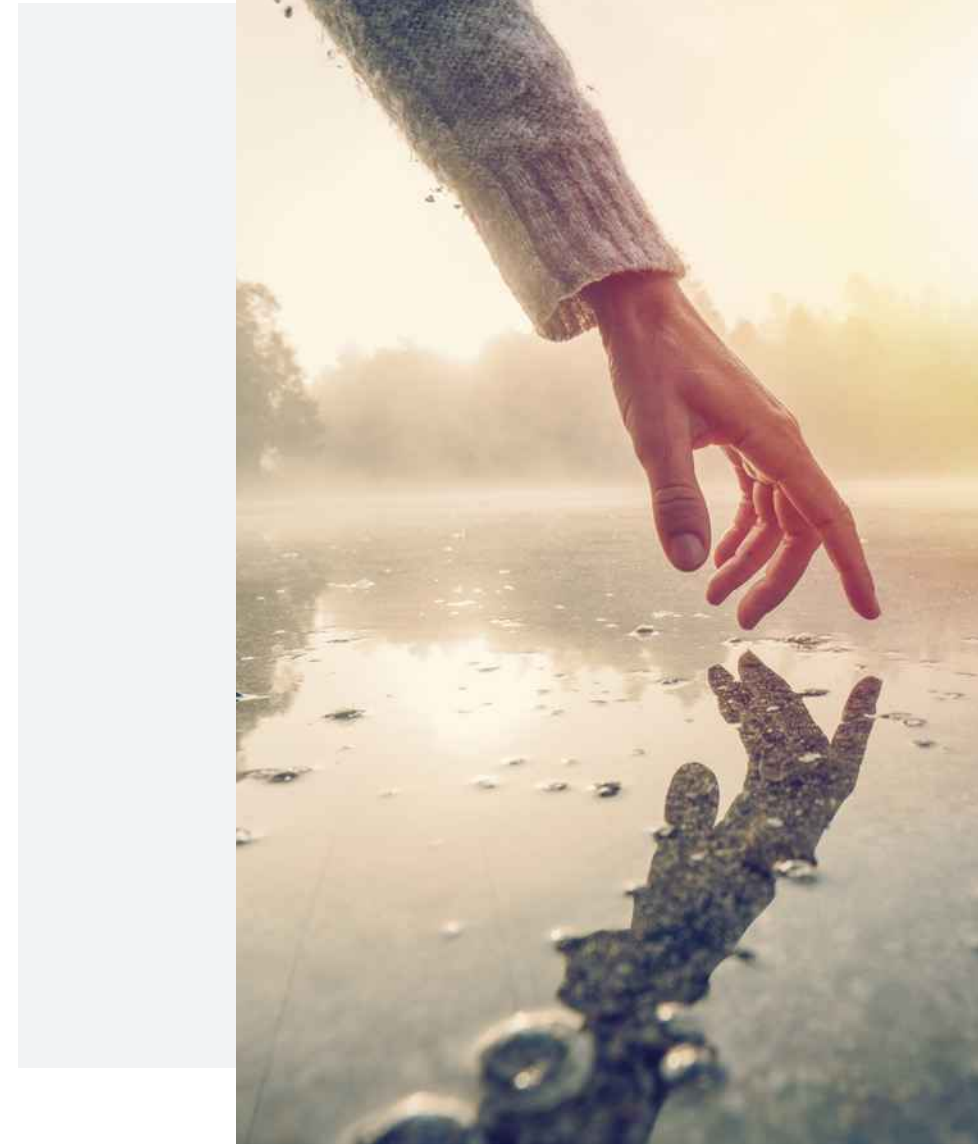
(312.098 m³ consumits¹ CaixaBank, S.A.)

>> FOMENT DE LA REUTILITZACIÓ I EL RECICLATGE DE RESIDUS

Tant als edificis corporatius com a tota la xarxa d'oficines es fa una recollida selectiva de residus, en la seva majoria no perillosos, i continuament s'implanten iniciatives amb l'objectiu de minimitzar la generació de residus. Un exemple d'això és l'inici del projecte de reducció de plàstics per al consum d'aigua a les oficines, el reciclatge de targetes bancàries o la distribució de targetes biodegradables.

Des del 2013, el Pla Integral de Revaloració d'equips tecnològics promou la cessió d'equips electrònics a organitzacions sense ànim de lucre, cosa que afavoreix l'economia circular. El 2020, el Pla es va ampliar a mobiliari d'oficina.

¹Estimació basada en una mostra d'edificis corporatius i d'oficines de la xarxa corporativa.





L'ADN de CaixaBank



Linies estratègiques

Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat

Estratègia mediambiental



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

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 CO₂

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

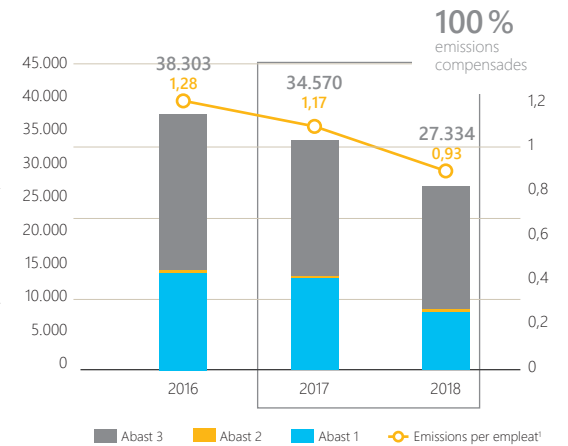
Tant les procedents dels edificis corporatius com del conjunt de la xarxa comercial (abastos 1, 2 i 3)

Des del 2009, CaixaBank S.A. calcula la seva petjada de carboni com a part del compromís de minimitzar i compensar les emissions de CO₂ de l'Entitat. El 2019 s'ha fet, novament, l'inventari d'emissions de gasos amb efecte d'hivernacle generats per CaixaBank S.A. del 2018, la qual cosa permet mesurar la reducció d'emissions resultants d'implantar les millores en ecoeficiència descrites.

CaixaBank S.A. és carbon neutral des del 2018, any en què es va compensar la totalitat de les emissions del 2017. El 2019, la compensació de les emissions que no s'han pogut eliminar s'ha fet mitjançant la participació en un projecte a Mèxic, reconegut per Verified Carbon Standard (VCS), que consisteix en l'aprofitament del biogàs de residus porcíns per generar energia, així com a través de dos projectes propis d'absorció de CO₂ reforestant zones incendiades a la muntanya de Montserrat, a Barcelona, i a la localitat d'Ejulve, a Terol.



>> EVOLUCIÓ EMISSIONS GENERADES I PERCENTATGE DE COMPENSACIÓ



Indicadors	2016	2017	2018
t CO ₂ eq. Abast 1	14.336	13.873	8.576
t CO ₂ eq. Abast 2	616	377	403
t CO ₂ eq. Abast 3	23.351	20.320	18.355
t CO ₂ eq. per empleat ¹	1,28	1,17	0,93

La petjada de carboni de CaixaBank S.A. es troba disponible al web corporatiu de l'Entitat i és verificada per una firma externa i independent segons la norma ISO 14064.

D'altra banda, CaixaBank publica anualment un informe auditat per una firma 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.

- Per a més informació, consulteu l'enllaç següent: https://www.caixabank.com/responsabilidadcorporativa/medioambiente_ca.html

¹El consum per empleat dels exercicis anteriors s'ha recalculat considerant la plantilla mitjana de cada any (en comptes de a tancament de l'exercici).



L'ADN de CaixaBank



Linies estratègiques

Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat

Acció social i voluntariat



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Acció social i voluntariat



"la Caixa"

L'aliança de CaixaBank amb "la Caixa", el seu accionista principal, s'articula a través de programes filantròpics i solidaris que contribueixen 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 i, alhora, difon i impulsa els de "la Caixa".

» "la Caixa" és la principal fundació d'Espanya i una de les fundacions més grans del món, amb un pressupost per a la seva Obra Social de **545 milions d'euros el 2019**



2.473
voluntaris freqüents¹

Objectiu PE 2019-2021 ≈5.000

¹ Voluntaris de l'associació Voluntaris "la Caixa" que han fet almenys 4 activitats durant els últims 12 mesos.

Obra Social Descentralitzada

Gràcies a la seva capillaritat i la seva proximitat amb les persones, la xarxa d'oficines de CaixaBank és un mitjà molt eficaç per detectar necessitats, gràcies a la qual cosa permet assignar recursos de "la Caixa" amb gran impacte en tots els territoris en què CaixaBank està present.

44,7

milions d'euros de pressupost de "la Caixa" han arribat a nombroses entitats socials locals gràcies a la xarxa d'oficines de CaixaBank

10.690

accions destinades a projectes d'entitats socials locals

8.867

entitats beneficiàries

» TIPOLOGIA DELS PROJECTES QUE HAN REBUT FONS DE L'OBRA SOCIAL DESCENTRALITZADA



3.825

Accions àmbit malaltia i discapacitat

2.487

Accions àmbit interculturalitat i exclusió social

1.971

Accions àmbit pobresa

2.407

Accions en altres àmbits

Setmanes socials

CaixaBank ha promogut el 2019 dues setmanes socials, en què es proposa a empleats i clients que participin en activitats de voluntariat locals vinculades, majoritàriament, a entitats beneficiàries de les ajudes procedents de l'Obra Social Descentralitzada.

4.389

activitats desenvolupades en 1.875 entitats locals

54.882

hores de voluntariat

» PARTICIPANTS SETMANES SOCIALS



14.403

Empleats Grup CaixaBank

2.408

Clients CaixaBank, familiars i amics



1



2



10



L'ADN de CaixaBank



Linies estratègiques

Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat

Acció social i voluntariat



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Accions solidàries

#Cap nen sense bigoti

Acció de recollida de llet en col·laboració amb el Banc d'Aliments.

2,56
milions de litres de llet recollits

L'arbre dels somnis

Clients i empleats es comprometen a regalar a nens en situació de vulnerabilitat el regal que han demanat en la seva carta dels Reis Mags.

24.217
nens a Espanya que han rebut un regal

10.613
nens a Portugal que han rebut un regal

Programes "la Caixa"

CaixaBank també col·labora en les iniciatives següents de "la Caixa" fent-ne difusió i fomentant-hi la participació dels seus clients i empleats.

CooperantsCaixa

Programa de voluntariat corporatiu internacional d'assistència tècnica de curta durada adreçat a treballadors de "la Caixa" i del Grup CaixaBank en actiu, prejubilat i jubilat.

- 51 cooperants del Grup CaixaBank (44 empleats actius i 7 en alguna situació de desvinculació).
- Participació en 8 projectes en col·laboració amb 10 ONG en 4 països: Moçambic, el Perú, l'Índia i Colòmbia.

Incorpora



Facilitant llocs de treball a persones en situació de vulnerabilitat.

13.613 empreses col·laboradores a tota Espanya.

Gavi, the Vaccine Alliance

Iniciativa que lluita contra la mortalitat infantil als territoris més desfavorits a través de la vacunació del més petits.

1,2 MM€
recaptats a través d'empreses clients

0,7 MM€
aportats per clients de Banca Privada



Programes "la Caixa" i BPI

El 2019, la Fundació Bancària "la Caixa" i BPI han dut a terme iniciatives en les àrees social, cultural, d'educació i de recerca per un valor global de 21,7 milions d'euros, un 43% més que el 2018, i amb l'objectiu d'assolir un pressupost de 50 milions d'euros el 2022.

>> DISTRIBUCIÓ DEL PRESSUPOST



52%
Social

20%
Recerca i beques

28%
Cultura i educació

El 2019 es van llançar dos premis nous i noves edicions dels premis *Capacitar*, *Seniores* i *Solidari*

Un any més, BPI ha impulsat activitats de col·laboració amb les institucions d'ensenyament superior més reconegudes.

Una de les prioritats ha sigut l'ajuda a projectes d'investigació biomèdica i de salut

Es van renovar els suports a les institucions culturals més prestigioses del país: Serralves, Casa de la Música i Gulbenkian



LADN de
CaixaBank



Línies
estratègiques



Estat
d'informació
no financera



Glossari



Informe de
verificació
independent



Informe de govern
corporatiu
corresponent
al 2019



03 Estat d'informació no financera

- 179 Taula de continguts Llei 11/2018, de 28 de desembre
- 186 Índex de continguts GRI
- 202 Principis de banca responsable - UNEP FI
- 206 Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)



L'ADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera

Llei 11/2018



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

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 d'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 requisits de continguts a divulgar especificats en la Llei i la seva concordança amb els continguts de l'Informe de Gestió Consolidat de 2019.

Llei 11/2018, de 28 de desembre	Apartat o subapartat de l'índex de l'IGC 2019 / Resposta directa	Equivalència indicador GRI
Descripció del model de negoci i estratègia		
Descripció del model de negoci	Apartat «Model de negoci» de l'Informe de Gestió Consolidat 2019 (IGC 2019)	102-1 / 102-2
Entorn empresarial i mercats en què opera el Grup	Apartat «Context i perspectives 2020» IGC 2019 Apartat «Model de negoci» IGC 2019	102-3 / 102-4 / 102-6
Organització i estructura	Apartat «Estructura del Grup» IGC 2019	102-7
Objectius i estratègies	La prioritats del Pla Estratègic 2019-2021 es defineixen en l'apartat «Materialitat» IGC 2019. En el marc d'aquest Pla, a la secció «Mètriques principals de seguiment» es detallen els objectius definits en els diferents àmbits no financers de cadascuna de les línies estratègiques.	
Factors i tendències principals que poden afectar l'evolució futura	Apartat «Context i perspectives 2020» IGC 2019	
Descripció de les polítiques que aplica el grup, que inclourà 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 2019 Apartat «Pràctiques responsables» IGC 2019 Apartat «Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat - Introducció» IGC 2019	103 Enfocament de gestió de cada àmbit dintre de las 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 2019 Així mateix, els indicadors específics de cada àmbit no financer es detallen tot seguit en els apartats successius d'aquesta taula.	Estàndars GRI generals o específics de les dimensions Econòmica, Ambiental i Social que es reporten als següents blocs
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 2019 Apartat «Pràctiques responsables - Compres corporatives» IGC 2019 Apartat «Estratègia mediambiental - Gestionar els riscos mediambientals i derivats del canvi climàtic» IGC 2019	102-15



L'ADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera

Llei 11/2018



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

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 2019 / 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 «Gestió del risc» IGC 2019 Apartat «La nostra identitat - Comportament responsable i ètic» IGC 2019 Apartat «Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat - Introducció» IGC 2019 Apartat «Pràctiques responsables - Introducció» IGC 2019	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 «Pràctiques responsables - Introducció» IGC 2019 Apartat «Experiència del empleat - Canals de comunicació» IGC 2019	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 «La nostra identitat - Comportament responsable i ètic» IGC 2019 Apartat «Experiència de l'empleat - Normes laborals i drets de la plantilla» IGC 2019 Apartat «Pràctiques responsables - Compres corporatives» IGC 2019	407-1
L'eliminació de la discriminació a la feina i l'ocupació	Apartat «La nostra identitat - Comportament responsable i ètic» IGC 2019 Apartat «Diversitat i igualtat d'oportunitats» IGC 2019	103 Enfocament de gestió de No discriminació 406-1
L'eliminació del treball forçós o obligatori i l'abolició efectiva del treball infantil	Apartat «La nostra identitat - Comportament responsable i ètic» IGC 2019	408-1 / 409-1
Mesures adoptades per prevenir la corrupció i el suborn	Apartat «Pràctiques responsables - Introducció» IGC 2019 Apartat «Gestió del risc - Risc operacional i reputacional - Conducta i compliment» IGC 2019	103 Enfocament de gestió de Anticorrupció 102-16 / 102-17 / 205-1 / 205-2 / 205-3
Mesures per lluitar contra el blanqueig de capitals	Apartat «Pràctiques responsables - Introducció» IGC 2019 Apartat «Gestió del risc - Risc operacional i reputacional - Conducta i compliment» IGC 2019	103 Enfocament de gestió de Anticorrupció 102-16 / 102-17 / 205-1 / 205-2 / 205-3
Aportacions a fundacions i entitats sense ànim de lucre	Apartat «Acció social i voluntariat» IGC 2019	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 «Pràctiques responsables - Compres corporatives» IGC 2019	103 Enfocament de gestió de Pràctiques d'adquisició i Avaluació ambiental i social de proveïdors 102-9 / 204-1 / 308-1 / 414-1



L'ADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera

Llei 11/2018



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Llei 11/2018, de 28 de desembre, taula de continguts

Llei 11/2018, de 28 de desembre	Apartat o subapartat de l'ÍGC 2019 / Resposta directa	Equivalència indicador GRI
Qüestions mediambientals		
Informació detallada sobre els efectes actuals i previsibles de les activitats de l'empresa en el medi ambient	Apartat «Estratègia mediambiental - Gestionar els riscos mediambientals i derivats del canvi climàtic / Impulsar el negoci 'verd'» IGC 2019	103 Enfocament de Gestió de cada àmbit dintre de la dimensió Ambiental 201-2
Informació detallada sobre els efectes actuals i previsibles de les activitats de l'empresa en la salut i la seguretat	Aquest aspecte no és material per al Grup CaixaBank	103 Enfocament de Gestió de cada àmbit dintre de la dimensió Ambiental
Procediments d'avaluació o certificació ambiental	Apartat «Estratègia mediambiental - Minimitzar l'impacte mediambiental» IGC 2019	103 Enfocament de Gestió de cada àmbit dintre de la dimensió Ambiental
Recursos dedicats a la prevenció de riscos ambientals	Apartat «Estratègia mediambiental - Gestionar els riscos mediambientals i derivats del canvi climàtic / Impulsar el negoci 'verd'» IGC 2019	201-2
Aplicació del principi de precaució	Apartat «Estratègia mediambiental - Gestionar els riscos mediambientals i derivats del canvi climàtic / Impulsar el negoci 'verd'» IGC 2019	102-11
Quantitat de provisions i garanties per a riscos ambientals	Ateses les activitats del Grup, no hi ha risc de naturalesa ambiental significatiu per al Grup. CaixaBank no ha estat objecte de multes ni sancions rellevants relacionades amb el compliment de la normativa ambiental durant el 2019	307-1
Mesures per prevenir, reduir o reparar les emissions de carboni que afecten greument el medi ambient, tenint en compte qualsevol forma de contaminació atmosfèrica específica d'una activitat, incloent-hi el soroll i la contaminació lumínica.	Aquest aspecte no és material per al Grup CaixaBank	103 Enfocament de gestió d'Emissions / Biodiversitat
Mesures de prevenció, reciclatge, reutilització i altres formes de recuperació i eliminació de deixalles; accions per combatre el malbaratament d'aliments	Aquest aspecte no és material per al Grup CaixaBank	103 Enfocament de gestió d'Efluent i residus
El consum d'aigua i el subministrament d'aigua d'acord amb les limitacions locals	Aquest aspecte no és material per al Grup CaixaBank	303-1
Consum de primeres matèries i les mesures adoptades per millorar l'eficiència del seu ús	Aquest aspecte no és 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'eficiència energètica i l'ús d'energies renovables	Aquest aspecte no és material per al Grup CaixaBank	103 Enfocament de gestió d'Energia 302-1



L'ADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera

Llei 11/2018



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

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 2019 / Resposta directa	Equivalència indicador GRI
Qüestions mediambientals		
Els elements importants de les emissions de gasos amb efecte d'hivernacle generades com a resultat de les activitats de l'empresa, inclòs l'ús dels béns i els serveis que produeix	Aquest aspecte no és 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 conseqüències del canvi climàtic	Apartat «Estratègia mediambiental - Gestionar els riscos mediambientals i derivats del canvi climàtic / Impulsar el negoci 'verd'» IGC 2019	201-2
Les metes de reducció establertes voluntàriament a mitjà i llarg termini per reduir les emissions de gasos amb efecte d'hivernacle i els mitjans implementats per a aquest fi	Aquest aspecte no és material per al Grup CaixaBank	103 Enfocament de gestió d'Emissions
Protecció de la biodiversitat	Aquest aspecte no és material per al Grup CaixaBank	103 Enfocament de gestió de Biodiversitat
Impactes que han causat les activitats o operacions en àrees protegides.	Aquest aspecte no és material per al Grup CaixaBank	304-2
Qüestions socials i relatives al personal		
Diàleg amb les comunitats locals i mesures adoptades per garantir la protecció i el desenvolupament d'aquestes comunitats. Relacions mantingudes amb els actors de les comunitats locals	Apartat «Materialitat» IGC 2019 Apartat «Transparència - Reforçar la cultura de transparència amb clients / Compromís de transparència amb accionistes i inversors» IGC 2019	102-43
Mesures adoptades per promoure l'ocupació. Impacte de l'activitat de la societat en l'ocupació i el desenvolupament local. Impacte de la societat en les poblacions locals i en el territori	Apartat «Contribució a la societat» IGC 2019 Apartat «Inclusió financera - Introducció» IGC 2019 Apartat «Inclusió financera - MicroBank» IGC 2019 Apartat «Acció social i voluntariat» IGC 2019	103 Enfocament de gestió de Comunitats locals i Impactes econòmics indirectes 203-1 / 413-1
Accions d'associació i patrocini	Apartat «Context regulatori» IGC 2019 Apartat «Acció social i voluntariat» IGC 2019	102-12 / 102-13
Polítiques contra tota mena de discriminació i gestió de la diversitat. Mesures per promoure la igualtat de tracte i oportunitats entre homes i dones	Apartat «Diversitat i igualtat d'oportunitats» IGC 2019	103 Enfocament de gestió de Diversitat i igualtat d'oportunitats i No discriminació



L'ADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera

Llei 11/2018



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

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 2019 / 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 2019	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 empleats» IGC 2019	103 Enfocament de gestió de Relacions treballador - empresa
Nombre total d'empleats distribuïts per sexe, per edat, per país, per classificació professional i per tipologia de contracte	Apartat «Potenciar una cultura centrada en les persones, àgil i col·laborativa - Taula Perfil empleats del Grup CaixaBank» IGC 2019	103 Enfocament de gestió de Treball
	Apartat «Diversitat i igualtat d'oportunitats - Taules La diversitat generacional en xifres» IGC 2019	102-8 / 405-1
	Apartat «Experiència de l'empleat - Taules Entorn laboral en xifres» IGC 2019 Apartat «Desenvolupament professional i compensació - Desenvolupament professional i compensació en xifres» IGC 2019	
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. El 8 de maig de 2019 es va arribar a un acord laboral de reestructuració per causes objectives, productives i organitzatives amb la representació laboral, que té en compte la sortida de 2.023 persones (principalment l'1 d'agost de 2019).	102-8 / 405-1
Nombre d'acomiadaments per sexe, edat i classificació professional	Apartat «Diversitat i igualtat d'oportunitats - Taules La diversitat de gènere en xifres» IGC 2019 Apartat «Diversitat i igualtat d'oportunitats - Taules La diversitat generacional en xifres» IGC 2019 Apartat «Desenvolupament professional i compensació - Desenvolupament professional i compensació en xifres» IGC 2019	401-1
Nombre total d'empleats acomiadats per classificació professional	Apartat «Desenvolupament professional i compensació - Desenvolupament professional i compensació en xifres» IGC 2019	



L'ADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera

Llei 11/2018



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

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 2019 / Resposta directa	Equivalència indicador GRI
Qüestions socials i relatives al personal		
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 2019 Apartat «Diversitat i igualtat d'oportunitats - Taules La diversitat generacional en xifres» IGC 2019 Apartat «Desenvolupament professional i compensació - Desenvolupament professional i compensació en xifres» IGC 2019	103 Enfocament de gestió de Diversitat i igualtat d'oportunitats 405-2
Bretxa salarial	Apartat «Diversitat i igualtat d'oportunitats - Taules La diversitat de gènere en xifres» IGC 2019	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 2019	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 «Diversitat i igualtat d'oportunitats» IGC 2019	103 Enfocament de gestió de Treball
Nombre de treballadors amb discapacitat	Apartat «Diversitat i igualtat d'oportunitats - Diversitat funcional» IGC 2019	405-1
Organització del temps de treball	Apartat «Experiència empleat» IGC 2019	103 Enfocament de gestió de Treball
Nombre d'hores d'absentisme	Apartat «Experiència de l'empleat - Taules Entorn laboral en xifres» IGC 2019	403-9
Mesures per al foment de la conciliació per a ambdós progenitors	Apartat «Diversitat i igualtat d'oportunitats» IGC 2019	103 Enfocament de gestió de Treball
Condicions de salut i seguretat en el treball	Apartat «Experiència empleat» IGC 2019	Enfocament de Gestió de Salut i Seguretat al treball 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 2019	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. En conseqüència, l'assumpte no s'ha identificat com a material	403-10



L'ADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera

Llei 11/2018



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

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 2019 / Resposta directa	Equivalència indicador GRI
Qüestions socials i relatives al personal		
Percentatge d'empleats coberts per conveni col·lectiu per país	Apartat «Experiència de l'empleat - Normes laborals i drets de la plantilla» IGC 2019	102-41
Balanç dels convenis col·lectius, particularment en el camp de la salut i la seguretat a la feina	Apartat «Experiència de l'empleat - Normes laborals i drets de la plantilla» IGC 2019	403-4
Polítiques implantades en el camp de la formació	Apartat «Desenvolupament professional i compensació - Desenvolupament del potencial» IGC 2019	103 Enfocament de gestió de Formació i ensenyament
	Apartat «Desenvolupament professional i compensació - Formació» IGC 2019	404-2
Total d'hores de formació per categoria professional	Apartat «Desenvolupament professional i compensació - Desenvolupament professional i compensació en xifres» IGC 2019	404-1
Protocols per a la integració i l'accessibilitat universal de les persones amb discapacitat. Accessibilitat universal de les persones amb discapacitat	Apartat «Diversitat i igualtat d'oportunitats - Diversitat funcional» IGC 2019	103 Enfocament de gestió de Diversitat i igualtat d'oportunitats i No discriminació
	Apartat «Inclusió financera - Banca propera i accessible» IGC 2019	
Altra informació		
Sistemes de reclamació a disposició dels clients	Apartat «Transparència - Reforçar la cultura de transparència amb clients - Contact Center Clients i Servei d'Atenció al Client» IGC 2019	103 Enfocament de Gestió Marketing i etiquetat i Privacitat del client
Nombre de queixes rebudes per part dels clients i resolució d'aquestes	Apartat «Transparència - Reforçar la cultura de transparència amb clients - Servei d'Atenció al Client» IGC 2019	103 Enfocament de Gestió Marketing i etiquetat 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 és material pel Grup CaixaBank	03 Enfocament de Gestió Salut i Seguretat en clients
Import dels beneficis obtinguts país per país	Apartat «Transparència - Transparència fiscal - Import dels tributs gestionats pel Grup CaixaBank» IGC 2019	103 Enfocament de gestió d'Acompliment econòmic 201-1
Import dels impostos sobre beneficis pagats	Apartat «Transparència - Transparència fiscal - Import dels tributs gestionats pel Grup CaixaBank» IGC 2019	201-1 / 207-4
Import de les subvencions rebudes	Annex 6.F dels Comptes Anuals Consolidats 2019 adjunts	201-4



L'ADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera

GRI, índex de continguts



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

GRI, índex de continguts

Estàndard GRI	Contingut GRI	Apartat o subapartat de l'índex de l'IGC 2019 / Referència / Resposta directa
	Continguts generals	
	GRI 101: Fonaments	
	Perfil de l'organització	
	102-1 Nom de l'organització	Nota 1.1 Comptes anuals consolidats 2019 (CAC 2019)
	102-2 Activitats, marques, productes i serveis	Apartat «Model de negoci» de l'Informe de gestió consolidat 2019 (IGC 2019) Apartat «Solucions a clients» IGC 2019
	102-3 Ubicació de la seu	Nota 1.1 CAC 2019
	102-4 Ubicació de les operacions	Apartat «Model de negoci» IGC 2019
	102-5 Propietat i forma jurídica	Nota 1.1 CAC 2019 Apartat «La nostra identitat - Estructura accionarial» IGC 2019
	102-6 Mercats servits	Apartat «Model de negoci» IGC 2019
	102-7 Mida de l'organització	Apartat «CaixaBank el 2019» IGC 2019 Balanços consolidats CAC 2019
GRI 102:	Continguts generals	
	102-8 Informació sobre empleats i altres treballadors	Apartat «Potenciar una cultura centrada en les persones, àgil i col·laborativa» IGC 2019
	102-9 Cadena de subministrament	Apartat «Pràctiques Responsables - Compres Corporatives» IGC 2019
	102-10 Canvis significatius en l'organització i la seva cadena de subministrament	Apartat «Fets rellevants i significatius de l'exercici» IGC 2019 Nota 1.8 CAC 2019
	102-11 Principi o enfocament de precaució	Apartat «Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat - Introducció» IGC 2019 Apartat «Estratègia mediambiental» IGC 2019
	102-12 Iniciatives externes	Apartat «Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat - Taula Principals adhesions i aliances» IGC 2019 Apartat «Diversitat i igualtat d'oportunitats - Adhesions a principis nacionals i internacionals de foment de la diversitat» IGC 2019
	102-13 Afiliació a associacions	Apartat «Context regulatori» IGC 2019



L'ADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera

GRI, índex de continguts



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

GRI, índex de continguts

Estàndard GRI	Contingut GRI	Apartat o subapartat de l'índex de l'IGC 2019 / Referència / Resposta directa
Estratègia		
	102-14 Declaració d'alts executius responsables de la presa de decisions	Apartats «Carta del President» i «Carta del Conseller Delegat» IGC 2019
GRI 102: Continguts generals	102-15 Principals impactes, riscos i oportunitats	Apartat «Context econòmic» IGC 2019 Apartat «Context regulatori» IGC 2019 Apartat «Context social, tecnològic i competitiu» IGC 2019 Apartat «Gestió del risc» IGC 2019
Ètica i integritat		
GRI 102: Continguts generals	102-16 Valors, principis, estàndards i normes de conducta	Apartat «Comportament responsable i ètic» IGC 2019 Apartat «Pràctiques responsables - Introducció» IGC 2019
	102-17 Mecanismes d'assessorament i preocupacions ètiques	Apartat «Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat - Pràctiques responsables» IGC 2019
Governança		
	102-18 Estructura de governança	Apartat «Estructura de govern corporatiu» IGC 2019 Apartat «Alta Direcció» IGC 2019
	102-19 Delegació d'autoritat	Apartat «Estructura de govern corporatiu» IGC 2019 Apartat «Alta Direcció» IGC 2019 Apartat «Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat - Introducció» Apartat «Pràctiques responsables - Introducció» IGC 2019 Nota 3.2 CAC 2019 Secció C.1.9 IAGC 2019
GRI 102: Continguts generals	102-20 Responsabilitat en l'àmbit executiu de temes econòmics, ambientals i socials	Apartat «Alta Direcció – Comitès principals» IGC 2019 Apartat «Pràctiques responsables - Introducció» IGC 2019 Apartat «Estratègia mediambiental - Gestionar els riscos mediambientals i derivats del canvi climàtic» IGC 2019
	102-21 Consulta a grups d'interès sobre temes econòmics, ambientals i socials	Segons els articles 34, 35 i 36 del Reglament del Consell d'Administració, el Consell arbitrarà els camins adequats per conèixer les propostes que puguin formular els accionistes en relació amb la gestió de CaixaBank. Apartat «Materialitat» IGC 2019 Apartat «Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat - Introducció, Índex Global de Reputació» IGC 2019 Apartat «Transparència - Compromís de transparència amb accionistes i inversors» IGC 2019



L'ADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera

GRI, índex de continguts



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

GRI, índex de continguts

Estàndard GRI	Contingut GRI	Apartat o subapartat de l'índex de l'IGC 2019 / Referència / Resposta directa
Governança		
	102-22 Composició del màxim òrgan de govern	Apartat «Estructura de Govern Corporatiu» IGC 2019
	102-23 President del màxim òrgan de govern	Apartat «Estructura de Govern Corporatiu» IGC 2019 Seccions C.1.2 i C.1.3 IAGC 2019
	102-24 Nominació i selecció del màxim òrgan de govern	Apartat «Govern Corporatiu» IGC 2019 Secció C.1.16 IAGC 2019
	102-25 Conflictes d'interessos	Apartat «Millors Pràctiques de Govern Corporatiu» IGC 2019 Apartat «Estructura accionarial» IGC 2019 Nota 9.3 CAC 2019
	102-26 Funció del màxim òrgan de govern en la selecció d'objectius, valors i estratègia	Apartat «Estructura de Govern Corporatiu» IGC 2019 Apartat «Alta Direcció» IGC 2019 Apartat «Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat - Introducció» IGC 2019
GRI 102: Continguts generals	102-27 Coneixements col·lectius del màxim òrgan de govern	Apartat «Estructura de Govern Corporatiu» IGC 2019
	102-28 Avaluació de l'acompliment del màxim òrgan de govern	Apartat «Estructura de Govern Corporatiu» IGC 2019 Seccions C.1.17 i C.1.18 IAGC 2019
	102-29 Identificació i gestió d'impactes econòmics, ambientals i socials	Apartat «Estructura de Govern Corporatiu» IGC 2019 Apartat «Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat - Introducció» IGC 2019 Apartat «Estratègia mediambiental - Gestionar els riscos mediambientals i derivats del canvi climàtic» IGC 2019
	102-30 Eficàcia dels processos de gestió del risc	Apartat «Gestió del Risc» IGC 2019
	102-31 Avaluació de temes econòmics, ambientals i socials	Apartat «Estructura Govern Corporatiu» IGC 2019 Apartat «Alta Direcció» IGC 2019 Nota 3.2 CAC 2019



L'ADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera

GRI, índex de continguts



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

GRI, índex de continguts

Estàndard GRI	Contingut GRI	Apartat o subapartat de l'índex de l'IGC 2019 / Referència / Resposta directa
Governança		
	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 és l'encarregada de la preparació i la coordinació de l'IGC de l'exercici 2019, 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 «Estructura Govern Corporatiu» IGC 2019 Apartat «Alta Direcció» IGC 2019 Secció E i F IAGC 2019
	102-34 Naturalesa i nombre total de preocupacions crítiques	No existeixen preocupacions crítiques en el curs de l'exercici 2019.
	102-35 Polítiques de remuneració	Apartat «Remuneració» IGC 2019 Nota 9.1 i 9.2 CAC 2019
GRI 102: Continguts generals	102-36 Procés per determinar la remuneració	Apartat «Remuneració» IGC 2019
	102-37 Involucració dels grups d'interès en la remuneració	Apartat «Estructura de Govern Corporatiu - Junta General d'Accionistes» IGC 2019
	102-38 Ràtio de compensació total anual	Nota 9.1 CAC 2019 Apartat «Diversitat i igualtat d'oportunitats - La diversitat de gènere en xifres» IGC 2019
	102-39 Ràtio de l'increment percentual de la compensació total anual	Nota 9.1 CAC 2019 Apartat «Diversitat i igualtat d'oportunitats - La diversitat de gènere en xifres» IGC 2019
	102-40 Llista de grups d'interès	Apartat «La nostra identitat - Introducció» IGC 2019 Política de Responsabilitat Social Corporativa de CaixaBank (Apartat 4.3)
	102-41 Acords de negociació col·lectiva	Apartat «Potenciar una cultura centrada en les persones, àgil i col·laborativa» IGC 2019



L'ADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera

GRI, índex de continguts



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

GRI, índex de continguts

Estàndard GRI	Contingut GRI	Apartat o subapartat de l'índex de l'IGC 2019 / Referència / Resposta directa
Governança		
	102-42 Identificació i selecció de grups d'interès	La identificació i la selecció dels grups d'interès es duu a terme mitjançant l'anàlisi i la reflexió 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 «Materialitat» IGC 2019 Apartat «Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat - Introducció, Índex Global de Reputació» IGC 2019 Apartat «Transparència - Reforçar la cultura de transparència amb clients» IGC 2019 Apartat «Transparència - Compromís de transparència amb accionistes i inversors» IGC 2019 Apartat «Experiència de client» IGC 2019
GRI 102: Continguts generals	102-44 Temes i preocupacions clau esmentats	Apartat «Materialitat» IGC 2019
Pràctiques per a l'elaboració d'informes		
	102-45 Entitats incloses en els estats financers consolidats	Nota 2.1 i Annexos 1, 2 i 3 CAC 2019
	102-46 Definició dels continguts dels informes i les cobertures del tema	Apartat «Materialitat» IGC 2019 Addicionalment, per definir els continguts de l'informe s'han tingut en compte els requeriments de la Llei 11/2018, de 28 de desembre
	102-47 Llista de temes materials	Apartat «Materialitat» IGC 2019
	102-48 Reexpressió de la informació	Nota 1.4 CAC 2019
GRI 102: Continguts generals	102-49 Canvis en l'elaboració d'informes	El 2019, 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 2019
	102-51 Data de l'últim informe	L'Informe de Gestió Consolidat de l'exercici 2018, elaborat segons el marc GRI standards i que incorpora els continguts requerits per la Llei 11/2018, de 28 de desembre, es va registrar a la CNMV el març de 2019
	102-52 Cicle d'elaboració d'informes	Anual

GRI, índex de continguts

- L'ADN de CaixaBank
- Línies estratègiques
- Estat d'informació no financera**
GRI, índex de continguts
- Glossari
- Informe de verificació independent
- Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Estàndard GRI	Contingut GRI	Apartat o subapartat de l'índex de l'IGC 2019 / Referència / Resposta directa
Pràctiques per a l'elaboració d'informes		
	102-53 Punt de contacte per a preguntes sobre l'informe	Els canals habituals d'atenció a clients, accionistes, inversors institucionals o mitjans, disponibles al web corporatiu (investors@caixabank.com, accionista@caixabank.com).
GRI 102: Continguts generals	102-54 Declaració d'elaboració de l'informe d'acord amb els estàndards GRI	Apartat «Materialitat - Criteris i abast de l'informe» IGC 2019
	102-55 Índex de continguts GRI	Apartat «Estat de la informació No Financera - Taula de continguts Llei 11/2018, de 28 de desembre, i Índex de continguts GRI» IGC 2019
	102-56 Verificació externa	Apartat «Informe de Verificació Independent» IGC 2019
Temes materials		
Tema material: Rendibilitat sostenible i solidesa financera		
GRI 103: Enfocament de gestió	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	Apartat «Gestió de risc - Riscos del model de negoci» IGC 2019 Apartat «Aconseguir una rendibilitat atractiva mantenint la solidesa financera» IGC 2019
	103-2 L'enfocament de gestió i els seus components	Apartat «Gestió de risc - Riscos del model de negoci» IGC 2019 Apartat «Aconseguir una rendibilitat atractiva mantenint la solidesa financera» IGC 2019
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	Apartat «Aconseguir una rendibilitat atractiva mantenint la solidesa financera» IGC 2019
GRI 201: Acompliment econòmic		
GRI 201: Acompliment econòmic	201-1 Valor econòmic directe generat i distribuït	Apartat «Contribució a la societat» IGC 2019 Apartat «Transparència - Transparència fiscal - Import dels tributs gestionats pel Grup CaixaBank» IGC 2019
	201-2 Implicacions financeres i altres riscos i oportunitats derivades del canvi climàtic	Apartat «Estratègia mediambiental - Introducció» IGC 2019 Apartat «Estratègia mediambiental - Impulsar el negoci 'verd'» IGC 2019 Apartat «Estratègia mediambiental - Gestionar els riscos mediambientals i derivats del canvi climàtic» IGC 2019
	201-3 Obligacions del pla de beneficis definits i altres plans de jubilació	Nota 23.1 CAC 2019
	201-4 Assistència financera rebuda del govern	Annex 6.F CAC 2019



L'ADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera

GRI, índex de continguts



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

GRI, índex de continguts

Estàndard GRI	Contingut GRI	Apartat o subapartat de l'índex de l'IGC 2019 / Referència / Resposta directa
GRI 203: Impactes econòmics indirectes		
	203-1 Inversions en infraestructures i serveis recolzats	Apartat «Contribució a la societat» IGC 2019 Apartat «Solucions a clients» IGC 2019 Apartat «Inclusió financera - Introducció» IGC 2019 Apartat «Inclusió financera - MicroBank» IGC 2019 Apartat «Inclusió financera - Banca propera i accessible» IGC 2019
GRI 203: Impactes econòmics indirectes		
	203-2 Impactes econòmics indirectes significatius	Apartat «Contribució a la societat» IGC 2019 Apartat «Inclusió financera» IGC 2019 Apartat «Estratègia mediambiental - Impulsar el negoci 'verd'» IGC 2019
GRI 204: Pràctiques d'adquisició		
GRI 204: Pràctiques d'adquisició	204-1 Proporció de despesa en proveïdors locals	Apartat «Pràctiques responsables - Compres corporatives - Indicadors de Compres Corporatives» IGC 2019 Apartat «Pràctiques responsables - Compres corporatives - Indicadors proveïdors resta d'entitats» IGC 2019
Tema material: Govern corporatiu		
	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	Apartat «Govern Corporatiu» IGC 2019
GRI 103: Enfocament de gestió	103-2 L'enfocament de gestió i els seus components	Apartat «Govern Corporatiu» IGC 2019
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	Apartat «Govern Corporatiu» IGC 2019
Tema material: Cultura ètica i responsable		
	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	Apartat «Gestió del risc - Risc operacional i reputacional - Conducta i compliment / Reputacional» IGC 2019 Apartat «La nostra identitat - Introducció» IGC 2019 Apartat «La nostra identitat - Comportament responsable i ètic» IGC 2019 Apartat «Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat - Introducció» IGC 2019 Apartat «Pràctiques responsables - Introducció» IGC 2019
GRI 103: Enfocament de gestió	103-2 L'enfocament de gestió i els seus components	Apartat «Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat - Introducció» IGC 2019 Apartat «Pràctiques responsables - Introducció» IGC 2019
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	Apartat «Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat - Introducció» IGC 2019 Apartat «Pràctiques responsables - Introducció» IGC 2019



L'ADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera

GRI, índex de continguts



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

GRI, índex de continguts

Estàndard GRI	Contingut GRI	Apartat o subapartat de l'índex de l'IGC 2019 / Referència / Resposta directa
GRI 205: Anticorrupció		
	205-1 Operacions avaluades per a riscos relacionats amb la corrupció	Apartat «Gestió del risc - Risc operacional i reputacional - Conducta i compliment» IGC 2019 Apartat «Pràctiques responsables - Introducció» IGC 2019
GRI 205: Anticorrupció		
	205-2 Comunicació i formació sobre polítiques i procediments anticorrupció	Apartat «Pràctiques responsables - Introducció» IGC 2019
	205-3 Casos de corrupció confirmats i mesures adoptades	Apartat «Pràctiques responsables - Introducció» IGC 2019
GRI 206: Competència deslleial		
GRI 206: Competència deslleial	206-1 Accions jurídiques relacionades amb la competència deslleial i les pràctiques monopolistes i contra la lliure competència	El 14 de febrer de 2019 es va imposar una sanció, que no és ferma, publicada al web del regulador de competència. En l'actualitat està sent objecte de recurs contenciós administratiu, sense perjudici d'haver fet l'abonament íntegre de la sanció. Exceptuant aquest expedient, durant el 2019 no hi ha hagut altres procediments legals d'aquesta naturalesa amb rellevància
GRI 207: Impostos		
	207-1 Enfocament tributari	Apartat «Transparència - Transparència fiscal» IGC 2019
	207-2 Govern, control i gestió de riscos tributaris	Apartat «Transparència - Transparència fiscal» IGC 2019
GRI 207: Impostos		
	207-3 Participació dels grups d'interès i gestió de les consultes relacionades amb la tributació	Apartat «Transparència - Transparència fiscal» IGC 2019
	207-4 Informe per país	Apartat «Transparència - Transparència fiscal» IGC 2019
GRI 415: Política pública		
GRI 415: Política pública	415-1 Contribucions a partits i/o representants polítics	Apartat «Nostra Identitat – Comportament responsable i ètic» IGC 2019
Tema material: Gestió activa dels riscos		
	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	Apartat «Gestió del risc» IGC 2019
	103-2 L'enfocament de gestió i els seus components	Apartat «Gestió del risc» IGC 2019 Nota 3 CAC 2019
GRI 103: Enfocament de gestió		
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	Apartat «Gestió del risc» IGC 2019 Nota 3 CAC 2019



L'ADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera

GRI, índex de continguts



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

GRI, índex de continguts

Estàndard GRI	Contingut GRI	Apartat o subapartat de l'índex de l'IGC 2019 / Referència / Resposta directa
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
Tema material: Ciberseguretat i confidencialitat de dades		
	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	Nota 3.8 CAC 2019 Apartat «Gestió de riscos - Risc operacional i reputacional - Tecnològic» IGC 2019 Apartat «Context social, tecnològic i competitiu» IGC 2019 Apartat «Ciberseguretat» IGC 2019
GRI 103: Enfocament de gestió	103-2 L'enfocament de gestió i els seus components	Apartat «Gestió de riscos - Risc operacional i reputacional - Tecnològic» IGC 2019 Apartat «Context social, tecnològic i competitiu» IGC 2019 Apartat «Ciberseguretat» IGC 2019
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	Apartat «Gestió de riscos - Risc operacional i reputacional - Tecnològic» IGC 2019 Apartat «Context social, tecnològic i competitiu» IGC 2019 Apartat «Ciberseguretat» IGC 2019
	Indicadors CaixaBank Ciberseguretat	Apartat «Ciberseguretat» IGC 2019
GRI 418: Privadesa del client		
GRI 418: Privadesa del client	418-1 Reclamacions fonamentades relatives a violacions de privacitat del client i pèrdua de dades de client	Durant el 2019 no s'han conclòs expedients d'import significatiu relatiu a aquesta matèria, ni s'han rebut sancions que suposin imports significatius.



L'ADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera

GRI, índex de continguts



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

GRI, índex de continguts

Estàndard GRI	Contingut GRI	Apartat o subapartat de l'índex de l'IGC 2019 / Referència / Resposta directa
Tema material: Criteris ambientals i socials en el negoci		
GRI 103: Enfocament de Gestió	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	Apartat «Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat - Introducció» IGC 2019 Apartat «Estratègia mediambiental - Gestionar els riscos mediambientals i derivats del canvi climàtic» IGC 2019 Apartat «Context social, tecnològic i competitiu» IGC 2019
	103-2 L'enfocament de gestió i els seus components	Apartat «Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat - Introducció» IGC 2019 Apartat «Estratègia mediambiental - Gestionar els riscos mediambientals i derivats del canvi climàtic» IGC 2019 Apartat «Context social, tecnològic i competitiu» IGC 2019
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	Apartat «Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat - Introducció» IGC 2019 Apartat «Estratègia mediambiental - Gestionar els riscos mediambientals i derivats del canvi climàtic» IGC 2019 Apartat «Context social, tecnològic i competitiu» IGC 2019
GRI 307: Compliment ambiental		
GRI 307: Compliment ambiental	307-1 Incompliment de la legislació i normativa ambiental	Nota 42.1 CAC 2019
GRI 308: Avaluació ambiental de proveïdors		
GRI 308: Avaluació ambiental de proveïdors	308-1 Nous proveïdors que han passat filtres d'avaluació i de selecció d'acord amb els criteris ambientals	Apartat «Pràctiques responsables - Compres Corporatives» IGC 2019
	308-2 Impactes ambientals negatius en la cadena de subministrament i mesures adoptades	Apartat «Pràctiques responsables - Compres Corporatives» IGC 2019
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 «Pràctiques responsables - Introducció» IGC 2019
	412-2 Formació d'empleats en polítiques o procediments sobre drets humans	Apartat «Pràctiques responsables - Introducció» IGC 2019



L'ADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera

GRI, índex de continguts



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

GRI, índex de continguts

Estàndard GRI	Contingut GRI	Apartat o subapartat de l'índex de l'IGC 2019 / Referència / Resposta directa
GRI 412: Avaluació de drets humans		
GRI 412: Avaluació de drets humans	412-3 Acords i contractes d'inversió significatius amb clàusules sobre drets humans o sotmesos a l'avaluació de drets humans	No s'han identificat contractes amb acords d'inversió significatius que incloguin clàusules de drets humans, atès que s'ha considerat que no existeixen riscos que ho facin necessari
GRI 414: Avaluació social dels proveïdors		
GRI 414: Avaluació social dels proveïdors	414-1 Nous proveïdors que han passat filtres de selecció d'acord amb els criteris socials	Apartat «La nostra identitat - Comportament responsable i ètic» IGC 2019 Apartat «Pràctiques responsables - Compres Corporatives» IGC 2019
	414-2 Impactes socials negatius en la cadena de subministrament i mesures adoptades	Apartat «La nostra identitat - Comportament responsable i ètic» IGC 2019 Apartat «Pràctiques responsables - Compres Corporatives» IGC 2019
Tema material: Comunicació transparent i comercialització responsable		
GRI 103: Enfocament de Gestió	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	Apartat «Transparència - Reforçar la cultura de transparència amb clients» IGC 2019
	103-2 L'enfocament de gestió i els seus components	Apartat «Transparència - Reforçar la cultura de transparència amb clients» IGC 2019
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	Apartat «Transparència - Reforçar la cultura de transparència amb clients» IGC 2019
GRI 417: Màrqueting i etiquetatge		
GRI 417: Màrqueting i etiquetatge	417-1 Requeriments per a la informació i l'etiquetatge de productes i serveis	Apartat «Transparència - Reforçar la cultura de transparència amb clients» IGC 2019
	417-2 Casos d'incompliment relacionats amb la informació i l'etiquetatge de productes i serveis	Durant el 2019 no s'ha rebut cap sanció significativa per incompliment de la regulació legal o dels codis voluntaris en matèria de publicitat o informació de productes i serveis
	417-3 Casos d'incompliment relacionats amb comunicacions de màrqueting	Durant el 2019 no s'ha produït cap incompliment que hagi donat lloc a sancions significatives fermes per aquest motiu, addicionals als aspectes descrits en l'estàndard 419-1
Tema material: Qualitat de l'experiència i satisfacció del client		
GRI 103: Enfocament de gestió	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	Apartat «Experiència de client i qualitat» IGC 2019 Apartat «Model de negoci» IGC 2019



L'ADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera

GRI, índex de continguts



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

GRI, índex de continguts

Estàndard GRI	Contingut GRI	Apartat o subapartat de l'índex de l'IGC 2019 / Referència / Resposta directa
Tema material: Qualitat de l'experiència i satisfacció del client		
GRI 103: Enfocament de gestió	103-2 L'enfocament de gestió i els seus components	Apartat «Experiència de client i qualitat» IGC 2019 Apartat «Model de negoci» IGC 2019
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	Apartat «Experiència de client i qualitat» IGC 2019 Apartat «Model de negoci» IGC 2019
Tema material: Proximitat: accessibilitat i digitalització		
GRI 103: Enfocament de Gestió	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	Apartat «Solucions a clients» IGC 2019 Apartat «Inclusió Financera - Banca propera i accessible» IGC 2019
	103-2 L'enfocament de gestió i els seus components	Apartat «Solucions a clients» IGC 2019 Apartat «Inclusió Financera - Banca propera i accessible» IGC 2019
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	Apartat «Solucions a clients» IGC 2019 Apartat «Inclusió Financera - Banca propera i accessible» IGC 2019
Tema material: Innovació contínua		
GRI 103: Enfocament de Gestió	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	Apartat «Context social, tecnològic i competitiu» IGC 2019 Apartat «Gestió del risc - Risc operacional i reputacional - Tecnològic» IGC 2019 Apartat «Eficiència i digitalització» IGC 2019



L'ADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera

GRI, índex de continguts



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

GRI, índex de continguts

Estàndard GRI	Contingut GRI	Apartat o subapartat de l'índex de l'IGC 2019 / Referència / Resposta directa
Tema material: Innovació contínua		
	103-2 L'enfocament de gestió i els seus components	Apartat «Context competitiu i social» IGC 2019 Apartat «Gestió del risc - Risc operacional i reputacional - Tecnològic» IGC 2019 Apartat «Accelerar la transformació digital per ser més eficients i flexibles» IGC 2019 Apartat «Solucions a clients» IGC 2019
GRI 103: Enfocament de Gestió	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	Apartat «Context social, tecnològic i competitiu» IGC 2019 Apartat «Gestió del risc - Risc operacional i reputacional - Tecnològic» IGC 2019 Apartat «Eficiència i digitalització» IGC 2019
Tema material: Diversitat: igualtat i conciliació		
	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	Apartat «Diversitat i igualtat d'oportunitats» IGC 2019
GRI 103: Enfocament de Gestió	103-2 L'enfocament de gestió i els seus components	Apartat «Diversitat i igualtat d'oportunitats» IGC 2019
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	Apartat «Diversitat i igualtat d'oportunitats» IGC 2019
GRI 405: Diversitat i igualtat d'oportunitats		
	405-1 Diversitat en òrgans de govern i empleats	Apartat «Estructura de Govern Corporatiu- Consell d'Administració» IGC 2019 Apartat «Diversitat i igualtat d'oportunitats» IGC 2019
GRI 405: Diversitat i igualtat d'oportunitats	405-2 Ràtio del salari base i de la remuneració de les dones enfront dels homes	Apartat «Diversitat i igualtat d'oportunitats - La diversitat de gènere en xifres» IGC 2019



L'ADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera

GRI, índex de continguts



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

GRI, índex de continguts

Estàndard GRI	Contingut GRI	Apartat o subapartat de l'índex de l'IGC 2019 / 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 «Experiència de l'empleat» IGC 2019
	103-2 L'enfocament de gestió i els seus components	Apartat «Experiència de l'empleat» IGC 2019
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	Apartat «Experiència de l'empleat» IGC 2019
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 «Experiència de l'empleat - Foment del benestar en un entorn saludable i sostenible» IGC 2019
	403-2 Identificació i avaluació dels riscos i investigació d'incidents	Apartat «Experiència de l'empleat - Foment del benestar en un entorn saludable i sostenible» IGC 2019
	403-3 Serveis de salut laboral	Apartat «Experiència de l'empleat - Foment del benestar en un entorn saludable i sostenible» IGC 2019
	403-4 Participació, consulta i comunicació amb els treballadors sobre salut i seguretat a la feina	Apartat «Experiència de l'empleat - Foment del benestar en un entorn saludable i sostenible» IGC 2019
	403-5 Formació a treballadors en salut i seguretat laboral	Apartat «Experiència de l'empleat - Foment del benestar en un entorn saludable i sostenible» IGC 2019
	403-6 Promoció de la salut dels treballadors	Apartat «Experiència de l'empleat - Foment del benestar en un entorn saludable i sostenible» IGC 2019
	403-7 Prevenció i mitigació dels impactes sobre la salut i la seguretat a la feina directament relacionats amb les relacions laborals	Apartat «Experiència de l'empleat - Foment del benestar en un entorn saludable i sostenible» IGC 2019
	403-8 Treballadors coberts per un sistema de salut i seguretat ocupacional	Apartat «Experiència de l'empleat - Foment del benestar en un entorn saludable i sostenible» IGC 2019
	403-9 Accidents relacionats amb la feina	Apartat «Experiència de l'empleat - Foment del benestar en un entorn saludable i sostenible - Entorn laboral en xifres» IGC 2019
	403-10 Malalties relacionades amb la feina	Apartat «Experiència de l'empleat - Foment del benestar en un entorn saludable i sostenible» IGC 2019



L'ADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera

GRI, índex de continguts



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

GRI, índex de continguts

Estàndard GRI	Contingut GRI	Apartat o subapartat de l'índex de l'IGC 2019 / Referència / Resposta directa
Tema material: Gestió del talent i desenvolupament professional		
GRI 103: Enfocament de gestió	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	Apartat «Desenvolupament professional i compensació» IGC 2019
	103-2 L'enfocament de gestió i els seus components	Apartat «Desenvolupament professional i compensació» IGC 2019
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	Apartat «Desenvolupament professional i compensació» IGC 2019
GRI 401: Ocupació		
GRI 401: Ocupació	401-1 Noves contractacions d'empleats i rotació de personal	Apartat «Diversitat i igualtat d'oportunitats» IGC 2019
	401-2 Beneficis per als empleats a temps complet que no es donen als empleats a temps parcial o temporals	En termes generals, no hi ha diferències en el gaudir dels beneficis socials amb motiu de la modalitat contractual de l'empleat, per bé que és cert que a alguns d'ells només s'hi pot accedir si es compleixen certs requisits.
	401-3 Permis parental	Apartat «Experiència de l'empleat - Normes laborals i drets de la plantilla» IGC 2019
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 2019 es respecten els terminis establerts en la normativa laboral vigent per als diferents supòsits
GRI 404: Formació i ensenyament		
GRI 404: Formació i ensenyament	404-1 Mitjana d'hores de formació a l'any per empleat	Apartat «Desenvolupament professional i compensació - Desenvolupament professional i compensació en xifres» IGC 2019
	404-2 Programes per millorar les aptituds dels empleats i programes d'ajuda a la transició	Apartat «Desenvolupament professional i compensació» IGC 2019
	404-3 Percentatge d'empleats que reben avaluacions periòdiques de l'acompliment i del desenvolupament professional	Apartat «Cultura Corporativa - D. L'experiència de l'empleat» IGC 2019 Apartat «Desenvolupament professional i compensació» IGC 2019



L'ADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera

GRI, índex de continguts



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

GRI, índex de continguts

Estàndard GRI	Contingut GRI	Apartat o subapartat de l'índex de l'IGC 2019 / Referència / Resposta directa
Tema material: Inversió amb impacte social i microfinances		
GRI 103: Enfocament de gestió	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	Apartat «Inclusió financera» IGC 2019
	103-2 L'enfocament de gestió i els seus components	Apartat «Inclusió financera» IGC 2019
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	Apartat «Inclusió financera» IGC 2019
Tema material: Educació financera		
GRI 103: Enfocament de gestió	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	Apartat «Inclusió financera - Promoure la cultura financera» IGC 2019
	103-2 L'enfocament de gestió i els seus components	Apartat «Inclusió financera - Promoure la cultura financera» IGC 2019
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	Apartat «Inclusió financera - Promoure la cultura financera» IGC 2019
Tema material: Compromís social i voluntariat		
GRI 103: Enfocament de gestió	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	Apartat «Acció social i voluntariat» IGC 2019
	103-2 L'enfocament de gestió i els seus components	Apartat «Acció social i voluntariat» IGC 2019
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	Apartat «Acció social i voluntariat» IGC 2019
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 2019
	413-2 Operacions amb impactes negatius significatius – reals o potencials – en les comunitats locals	Apartat «Inclusió financera» IGC 2019



L'ADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera

UNEP FI



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

UNEP FI

El 22 de setembre de 2019, CaixaBank va ratificar la seva adhesió als Principis de Banca Responsable de les Nacions Unides, promoguts per la 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 quitar espacio entre 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'avenç respecte al compliment dels Principis de Banca Responsable.

Principis de Banca Responsable	Indicadors compliment Principis de banca responsable	Apartat o subapartat de l'Informe de Gestió Consolidat 2019	Detall i compliment d'avenços sobre els Principis
	<i>Línia 5 del Pla estratègic 2019-2021: «Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat»</i>	Apartat «02. Línies estratègiques: Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat»	Mètriques específiques de seguiment del Pla Estratègic 2019-2021
	Pla Director de Responsabilitat Corporativa aprovat pel Consell d'Administració	Apartat «Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat - Introducció»	Pla d'Acció amb focus en transparència amb clients, governança, medi ambient, inclusió financera i acció social
1. ALINEACIÓ	Compromís social a través de MicroBank, banc social 100% participat per CaixaBank	Apartat «Inclusió financera - MicroBank»	Contribució de MicroBank al compliment dels Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS1, ODS8 i ODS9)
Alinear l'estratègia de negoci amb els ODS i l'Acord de París	Estratègia mediambiental amb Full de Ruta 2019-2021 i publicació Declaració canvi climàtic	Apartat «Estratègia mediambiental - Introducció»	Impulsar el negoci verd; gestionar els riscos mediambientals; minimitzar l'impacte ambiental (Pla de Gestió Ambiental 2019-2021)
	Signatura del Collective Commitment to Climate Action, iniciativa de la UNEP FI	Apartat «Estratègia mediambiental - Introducció»	Objectiu d'alinear la cartera de l'Entitat amb els objectius de l'Acord de París



L'ADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera

UNEP FI



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

UNEP FI

Principis de Banca Responsable	Indicadors compliment Principis de Banca Responsable	Apartat o subapartat de l'Informe de Gestió Consolidat 2019	Detall i compliment d'avenços sobre els Principis
	Contribució a la creació d'ocupació	Apartat «Contribució a la societat» Apartat «Inclusió financera - MicroBank»	88.351 llocs de treball directes i indirectes 20.174 llocs de treball creats gràcies a la contribució de MicroBank
	Nova concessió de microcrèdits i altres finances amb impacte social	Apartat «Inclusió financera - MicroBank»	Objectiu aprox. 2.200 MM€ de nova concessió de microcrèdits acumulat 2019-2021
	Dones en posicions directives estratègiques	Apartat «Potenciar una cultura centrada en les persones, àgil i col·laborativa - Introducció - Mètriques principals PE 2019-2021»	Objectiu 43% dones en posicions directives el 2021
	Pla de Gestió Ambiental 2019-2021 amb objectius públics	Apartat «Estratègia mediambiental - Minimitzar l'impacte mediambiental»	Objectiu 10% reducció consum energia 2021 (r/2015) Objectiu 14,5% reducció emissions CO ₂ 2021 (r/2015)
	Política de Gestió del Risc Mediambiental	Apartat «Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat - Introducció» Apartat «Estratègia mediambiental - Gestionar els riscos mediambientals i derivats del canvi climàtic»	Posicionaments específics en els sectors de mineria, agricultura, energia i infraestructures
	Política corporativa de relació amb el sector de Defensa	Apartat «Pràctiques responsables - Introducció»	Posicionament sobre el sector de la Defensa
	Projecte implantació recomanacions TFCD; Mesurament de l'exposició i seguiment Carbon Intensive Assets de la cartera	Apartat «Estratègia mediambiental - Gestionar els riscos mediambientals i derivats del canvi climàtic» Apartat «Estat d'Informació No Financera- TCFD»	Mesurament de l'exposició i seguiment <i>carbon intensive assets</i> de la cartera
	Projecte implantació Taxonomia UE	Apartat «Estratègia mediambiental - Introducció, Full de Ruta 2019-2021» Apartat «Estratègia mediambiental - Gestionar els riscos mediambientals i derivats del canvi climàtic»	Mesurament de la producció sostenible
	Implantació de mesures d'accessibilitat	Apartat «Inclusió financera - Banca propera i accessible»	87% oficines són accessibles el 2019 99% caixers accessibles
	Plantilla amb compensació variable lligada a la qualitat del servei	Apartat «Pràctiques responsables - Introducció»	29.707 empleats amb compensació variable lligada a la qualitat del servei el 2019
	Programa d'habitatge social	Apartat «Inclusió financera - Facilitar l'accés a l'habitatge»	Política activa d'ajudes a problemes de primer habitatge

2. IMPACTE I DEFINICIÓ D'OBJECTIUS

Fixar objectius per incrementar el nostre impacte positiu en les persones i l'entorn i reduir el negatiu



L'ADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera

UNEP FI



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

UNEP FI

Principis de Banca Responsable	Indicadors compliment Principis de Banca Responsable	Apartat o subapartat de l'Informe de Gestió Consolidat 2019	Detall i compliment d'avenços sobre els Principis
	Inclusió financera a través de MicroBank	Apartat «Inclusió financera - MicroBank»	725 MM€ volum de microcrèdits concedits el 2019
	Pla de gestió de riscos i oportunitats mediambientals i de canvi climàtic 2019-2021	Apartat «Estratègia mediambiental - Impulsar el negoci 'verd'»	Posicionament en el mercat de préstecs verds; préstecs referenciats a índexs sostenibles; Ecofinançament; Línies d'acció climàtica 2.453 MM€ volum de projectes d'energies renovables finançats el 2019 Full de Ruta 2019-2021 per desplegar l'estratègia mediambiental
	Inversió Socialment Responsable	Apartat «Model de negoci - Banca Privada - Inversió socialment responsable i filantropia» Apartat «Pràctiques responsables - Inversió socialment responsable» Apartat «Inclusió financera - Introducció» Apartat «Estratègia mediambiental - Impulsar el negoci 'verd'»	VidaCaixa i CaixaBank Asset Management apliquen els UNPRI en la gestió Emissió bo social el setembre de 2019 Fons d'inversió sostenibles (FI MicroBank Fondo Ético, FI MicroBank Fondo Ecológico, FI CaixaBank Selección Futuro Sostenible)
	Pla de Cultura Financera	Apartat «Inclusió financera - Promoure la Cultura Financera»	Promoure la cultura financera a través de canals digitals, publicacions, formació presencial i càtedres.
	Estudi anual de materialitat en l'Informe de Gestió Consolidat del Grup	Apartat «Materialitat»	Anàlisi de l'evolució en temes rellevants de govern corporatiu, societat i medi ambient
	Gestió de la reputació vinculada a la remuneració de l'Alta Direcció	Apartat «Govern Corporatiu - Remuneracions»	Detall i compliment d'avenços sobre els Principis d'Inclusió (2019-2023) de l'Índex Global de Reputació en l'incentiu a llarg termini de l'Alta Direcció
	Roadshows i conferències ESG amb inversors	Apartat «Transparència - Compromís de transparència amb accionistes i inversors»	Conferències i reunions amb inversors de renda variable i renda fixa a les principals places financeres
	Participació en aliances i think tanks en Responsabilitat Corporativa	Apartat «Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat - Introducció - Adhesions i aliances principals»	Les adhesions a iniciatives i les aliances en matèria de responsabilitat corporativa contribueixen a l'ODS 17
	Aliança estratègica amb "la Caixa" i col·laboració amb entitats socials	Apartat «Acció social i voluntariat»	10.690 activitats de projectes socials locals impulsades mitjançant l'Obra Social Descentralitzada el 2019
	Codi de Conducta de Proveïdors	Apartat «Pràctiques responsables - Compres Corporatives» Apartat «Estratègia mediambiental - Minimitzar l'impacte mediambiental»	Pla de compres verdes

3. CLIENTS

Fomentar les pràctiques sostenibles dels clients i impulsar activitats econòmiques que creïn valor

4. STAKEHOLDERS

Consultar proactivament els grups d'interès rellevants i treballar-hi



L'ADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera

UNEP FI



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

UNEP FI

Principis de Banca Responsable	Indicadors compliment Principis de Banca Responsable	Apartat o subapartat de l'Informe de Gestió Consolidat 2019	Detall i compliment d'avenços sobre els Principis
<p>5. GOVERNANÇA I CULTURA</p> <p>Disposar d'una governança efectiva i una cultura de banca responsable per implementar els principis</p>	El Consell d'Administració i les Comissions Delegades (Nomenaments, Riscos) aproven la política i l'estratègia d'RSC i supervisen la seva implantació		
	Política de Responsabilitat Social Corporativa	<p>Apartat «Estructura de Govern Corporatiu»</p> <p>Apartat «Alta Direcció»</p> <p>Apartat «Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat - Introducció»</p>	Política de Responsabilitat Social Corporativa actualitzada el 2019
	El Comitè de Direcció i els comitès dependents supervisen la implantació de l'estratègia de Responsabilitat Corporativa		<p>Comitè de Responsabilitat Corporativa i Reputació</p> <p>Comitè de Gestió del Risc Mediambiental</p> <p>Comitès de: Transparència, Producte, Diversitat i Polítiques de Risc</p>
	Política de Govern Corporatiu	Apartat «Govern Corporatiu - Introducció»	La Política té com a objectiu establir els criteris i les pautes que han de regir l'organització i el funcionament dels òrgans de govern de la Societat en desenvolupament de la normativa aplicable i les recomanacions de bon govern corporatiu.
	Programa de Cultura CaixaBank i formació sobre pràctiques responsables	<p>Apartat «Cultura Corporativa»</p> <p>Apartat «Pràctiques responsables - Introducció»</p>	Programa de cultura corporativa «Som CaixaBank» per reforçar els principis corporatius
<p>6. TRANSPARÈNCIA & ACCOUNTABILITY</p> <p>Revisar periòdicament la implementació dels Principis, els seus impactes i la seva contribució a la societat</p>	Informació ESG a l'Informe de Gestió Consolidat del Grup, que compleix GRI i està verificat	https://www.caixabank.com/responsabilidadcorporativa/publicaciones_ca.html	
	Publicació anual Impacte Socioeconòmic i contribució als ODS	https://www.caixabank.com/responsabilidadcorporativa/publicaciones_ca.html	
	Publicació anual de la Declaració Ambiental i la petjada de carboni	https://www.caixabank.com/responsabilidadcorporativa/medioambiente_ca.html	
Grup de treball intern i participació grup treball UNEP FI per assegurar l'alineació amb les recomanacions de la TFC	Apartat «Estratègia mediambiental - Gestionar els riscos mediambientals i derivats del canvi climàtic»		Compromís de reporting alineat amb les recomanacions de la TCFD



L'ADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera

TCFD



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

TCFD

El *Financial Stability Board* (FSB) va encarregar al TCFD (*Task Force on Climate-related Financial Disclosures*) un marc d'informe que ajudés al 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.

En l'apartat de l'**Estratègia Mediambiental** de l'Informe de gestió consolidat de 2019 es reflecteixen l'estratègia i el posicionament de CaixaBank en aquesta matèria.

En la taula següent es recull el resum d'avenços de la iniciativa a 31 de desembre de 2019.

Recomanació TCFD

Resum resposta

1. GOVERNANÇA

Reportar la governança de les organitzacions pel que fa als riscos i les oportunitats relacionats amb el clima

- El **Consell d'Administració de CaixaBank** és el responsable màxim de la Política de Gestió del Risc Mediambiental d'aplicació a CaixaBank, S.A., aprovada el febrer de 2019 pel Consell d'Administració mateix.
- La supervisió de totes les iniciatives de gestió del risc mediambiental recau en el **Comitè del Risc Mediambiental**, dependent del Comitè de Direcció.
- 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.

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 Full de Ruta de l'Entitat, el 2019 CaixaBank ha establert un **Full de Ruta 2019-2021** per a la gestió del risc mediambiental centrat en 6 línies d'actuació: oportunitats de negoci, definició i desplegament de la governança, política de gestió del risc mediambiental, taxonomia, mètriques de riscos i reporting extern.

3. GESTIÓ DE RISCOS

Informar de com l'organització identifica, avalua i gestiona els riscos relacionats amb el clima

- En la Política de Gestió del Risc Mediambiental s'estableixen una sèrie d'**exclusions generals** i sectorials referides a aquelles activitats que podrien tenir un impacte ambiental rellevant i s'estableixen els requisits sota els quals CaixaBank no assumirà risc de crèdit.
- Actualment s'estan desenvolupant procediments operatius per integrar l'avaluació del risc mediambiental en els procediments crediticis de persones jurídiques mitjançant un qüestionari.
- CaixaBank pretén aplicar la **Taxonomia** de la Unió Europea un cop l'aprovi la Comissió Europea i s'adapti al sector bancari. En aquest sentit, s'està treballant en diverses línies que permetin classificar la cartera de l'Entitat.
- El 2007, CaixaBank es va adherir als **Principis d'Equador**, a través dels quals s'estableix una sèrie de processos addicionals en relació amb l'avaluació dels riscos ASG de certs serveis.

4. MÈTRIQES I OBJECTIUS

Indicar les mètriques i els objectius utilitzats per avaluar i gestionar riscos i oportunitats rellevants relacionats amb el clima

- Exposició cartera energia renovable
- Operacions finançades en el marc dels Principis de l'Equador
- Opinió emesa sobre els riscos mediambientals d'operacions creditícies
- Exposició de la cartera a sectors intensius en carboni
- Petjada de carboni de CaixaBank S.A.



LADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019



04 Glossari

Glossari

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 (%)

Espanya, a desembre del 2019 si no s'indica específicament un altre període.

- **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 mercat en facturació TPV's:** dades d'elaboració pròpia a partir de dades oficials (Banc d'Espanya).
- **Quota de mercat en nòmines domiciliades:** quocient entre els clients amb nòmina domiciliada (IGC) i els clients afiliats a la Seguretat Social (sense incloure autònoms i empleats de la llar), multiplicat per un factor corrector del 95%.
- **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 18 anys bancaritzades i residents en poblacions de més de 2.000 habitants. Font: FRS Inmark.
- **Quota de penetració d'empreses:** percentatge de les empreses espanyoles que facturen entre 1 i 100 milions d'euros que son clients de CaixaBank. Font: FRS Inmark.
- **Quota de penetració digital:** mitjana 12 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 – Traffic Watch.

Portugal

- **Quota de mercat en assegurances:** Dades d'elaboració pròpia a partir de dades oficials. Font: APS (Associação Portuguesa de Seguradores). A novembre del 2019.
- **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 Bancário. A octubre del 2019.
- **Quota de mercat en crèdit hipotecari:** total de crèdit hipotecari residents, incloent-hi crèdits titulitzats (mercado estimat). Dades de elaboració pròpia a partir de dades oficials (Banco de Portugal – Estatísticas Monetárias e Financeiras).
- **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 Monetárias e Financeiras). A octubre del 2019.
- **Quota de mercat en fons d'inversió:** Font: APFI-PP (Associação Portuguesa de Fundos de Investimento Pensões e Património) – Fundos de Investimento Mobiliários. A novembre del 2019.
- **Quota de mercat en nòmines domiciliades:** nombre de nòmines domiciliades corregides pel factor de correcció del 95% per indisponibilitat en

el mercat portuguès. Es considera que el 95% dels treballadors per compte aliè tenen domiciliació de nòmina. Font: INE (Institut Nacional d'Estadística). A setembre del 2019.

Generals

- **Altres finances amb impacte social:** préstecs que contribueixen a generar un impacte social positiu i mesurable a la societat, dirigits a sectors relacionats amb l'emprenedoria i la innovació, l'economia social, l'educació social i la salut. La seva finalitat és contribuir a maximitzar l'impacte social a aquests sectors.
- **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 altres) menys les despeses generals. El VAB per als negocis (exclos el de participacions) es multiplica per el multiplicador fiscal a l'efecte d'incloure-hi l'aportació indirecta. Font: CaixaBank Research.
- **Cartera intensiva en carboni:** Quocient entre l'exposició creditícia, la renda fixa i la renda variable intensiva en carboni sobre el total d'instruments del Grup CaixaBank. Algunes de les exposicions poden compondre-se d'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 finestreta dependent.



L'ADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

- **Client:** tota persona física o jurídica amb posició igual o superior a 5€ a la Entitat que hagi realitzat com a mínim dos moviments no automàtics als últims dos mesos.
- **Clients digitals:** clients particulars d'entre 20 i 74 anys operatius en els darrers 12 mesos. En percentatge del total de clients i en valor absolut. Xarxa Espanya.
- **Consum d'aigua:** estimació basada en una mostra d'edificis corporatius i d'oficines de la xarxa corporativa de CaixaBank, S.A.
- **Consum d'energia elèctrica:** calculat per 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 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.
- **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.

A l'Informe Anual de Govern Corporatiu es presenta un càlcul del capital flotant diferent de l'emprat en l'efecte de gestió, calculat partint de la reglamentació vigent per a aquest informe.

- **Inversió (context model de negoci):** saldo de crèdits gestionats excloent inversions a comissió, actius adjudicats i efectiu.
- **Inversió en desenvolupament i tecnologia:** import total invertit en conceptes identificats com tecnologia i informàtica, tenint en compte tenint en compte tant la despesa corrent com els elements activables. S'hi inclouen, entre d'altres, el manteniment de les infraestructures i el software, els projectes de desenvolupament (canals digitals, ciberseguretat, desenvolupament de negoci, re-

gulatoris), telecomunicacions, adquisició d'equips i software, llicències i drets d'ús.

- **Microcrèdits:** préstecs de fins 25.000 euros, sense garantia real i dirigits a persones que, per les seves condicions econòmiques i socials, poden tenir dificultats d'accés al finançament bancari tradicional. La seva finalitat és promoure l'activitat productiva, la creació de llocs de treball i el desenvolupament personal i familiar.
- **Negocis creats amb el suport dels microcrèdits:** es considera inici de negoci quan la sol·licitud del microcrèdit es fa entre 6 mesos abans i un màxim de 2 anys després de l'inici de l'activitat.
- **Nombre de llocs de treball creats gràcies a la contribució de microcrèdits:** partint d'una enquesta elaborada per la STIGA, a emprenedors que han sol·licitat un microcrèdit a MicroBank per obrir o consolidar un negoci durant l'any 2019.
- **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 % d'ocupació i la productivitat per treballador ocupació segons Contabilitat Nacional i depenent de taules input-output de l'Institut Nacional d'Estadística (INE) d'ambdós països amb dades del quart trimestre. Font: Caixa-Bank Research.
- **Oficines:** número total de centres. Inclou les oficines retail i la resta de segments especialitzats. No inclou les finestretes (centres d'atenció al públic desplaçats sense director, que depenen d'una altra oficina principal). Tampoc s'inclouen les sucursals i oficines de representació a l'estranger ni els centres virtuals/digitals.
- **Oficines accessibles:** 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, orientar-s'hi identificar, entendre i fer ús dels serveis i dels equipaments disponibles i comunicar-se amb el personal atenció. Tot això, complint la normativa vigent.

- **Proveïdors de gestió:** professional o empresa que estableix una relació comercial amb CaixaBank, regulada a través d'un contracte, per proveir o abastir tot el necessari per una finalitat relacionada amb l'activitat del banc. A efectes de gestió, s'informen els proveïdors amb import igual o superior a 30.000 euros. S'hi exclou els creditors els quals la seva activitat no aporta valor a la companyia o no és possible. Estarien inclosos en aquest concepte els ajuntaments, associacions, comunitats de propietaris, notaris, etc. Es facilita per filials incloses al 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:** percentatge sobre el total de clients enquestats, que valoren de forma simultània l'experiència, la fidelitat i la recomanació de valoracions de 9 o 10. Es calcula per clients a Espanya.
- **Índex de qualitat de servejo (IQS):** mesura l'experiència global dels clients particulars de >BPI en una escala de 0 a 100.
- **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 8 principals negocis de CaixaBank: Particulars, Premier, Privada, Negocis, BusinessBank, Empreses, Institucions i Corporativa; ponderats en base a 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 % de clients Promotors (valoracions 9-10) i de clients Detractors (valoracions 0-6). S'ofereix per el segment retail de clients CaixaBank Espanya, així com per moments puntuals d'experiència.


 L'ADN de CaixaBank


 Línies estratègiques


 Estat d'informació no financera


Glossari

 Informe de verificació independent


 Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Recursos Humans

- **Accidents de treball (nombre):** nombre total d'accidents amb baixa i sense baixa laboral, succeïts a l'empresa durant tot l'exercici.
- **Bretxa salarial (%):** quocient del coeficient que estima 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 filials per la pèrdua de poder predictiu del model.
- **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 calculada per CaixaBank, S.A.
- **Empleats amb discapacitat (nombre):** empleats treballant a la Entitat amb una grau reconegut de discapacitat igual o superior al 33%.
- **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 que hi ha hagut durant l'any dividit sobre la plantilla mitjana.
- **Índex d'absentisme gestionable (%):** total d'hores d'absentisme gestionable (malaltia i accident) sobre el total d'hores laborals.
- **Índex de freqüència d'accidents:** quocient entre el nombre d'accidents amb baixa i el nombre total d'hores treballades, multiplicat per 10 elevat a 6. L'índex es calcula sense incloure els accidents "in itinere", ja que s'han produït fora de l'horari de treball; i computant-se totes les hores reals de treball, descomptant totes les absències de treball per permisos, vacances, baixes per malaltia o accident.
- **Inversió en formació per empleat (€):** total d'hores de formació de tota la plantilla que hi ha hagut durant l'any dividit per la plantilla mitjana.
- **Nombre de professionals certificats:** nombre d'empleats aprovats al Curs d'Informació en Assessorament Financer (CIAF). Addicionalment, son aptes de convalidació per aquest còmput de certificació la resta de cursos que certifica CNMV per aquesta finalitat.
- **Noves incorporacions:** total acumulat de les noves contractacions realitzades durant l'exercici (en cara que no es mantinguin a l'empresa).
- **Professionals certificats:** quocient entre el nombre d'empleats certificats i el total d'empleats que formen part del col·lectiu considerat clau a Banca Premier i Banca Privada.
- **Remuneracions mitjanes:** remuneració total mitjana (fix anualitzat més variable pagat a l'any) segmentant si procedeix segons requeriments.
- **Remuneració mitjana dels consellers:** remuneració mitjana del Consell d'Administració, incloent-hi retribució variable, dietes, indemnitzacions, previsió estalvi llarg termini i altres percepcions.
- **Rotació no desitjada:** quocient entre el total de baixes per motiu "acomiadament" dividit per la plantilla mitjana de l'exercici multiplicat per 100.
- **Total empleats:** perímetre de plantilla activa o estructural a tancament de l'exercici. No es consideren els absentismes ni tampoc jubilacions parcials, personal no computable, personal en centres pendents de destí, becaris ni ETT's.

Informació financera

A més de la informació financera, elaborada d'acord amb les Normes Internacionals d'Informació Financera (NIIF), aquest document inclou certes Mesures Alternatives de Rendiment (MAR), segons la definició de les directrius sobre mesures alternatives del rendiment publicades per la European Securities and Markets Authority el 30 de juny de 2015 (ESMA/2015/1057). CaixaBank utilitza certes MAR, que no han estat auditades, amb l'objectiu que contribueixin a una millor comprensió de l'evolució financera de la companyia. Aquestes mesures s'han de considerar com a informació addicional, i en cap cas no substitueixen la informació financera elaborada d'acord amb les NIIF. Així mateix, la forma en què el Grup defineix i calcula aquestes mesures pot diferir d'altres mesures similars calculades per altres companyies i, per tant, podrien no ser comparables.

Les directrius ESMA defineixen les MAR com una mesura financera del rendiment financer passat o futur, de la situació financera o dels fluxos d'efectiu, excepte una mesura financera definida o detallada en el marc de la informació financera aplicable.

Seguint les recomanacions de les directrius esmentades, tot seguit adjuntem el detall de les MAR emprades i la conciliació de certs indicadors de gestió amb els indicadors presentats en els estats financers consolidats NIIF:

Rendibilitat i eficiència

a) Diferencial de la clientela: és la diferència entre:

- Tipus mitjà del rendiment de la cartera de crèdits (que s'obté com 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, i
- Tipus mitjà dels recursos de l'activitat minorista (que s'obté com el quocient entre els costos del trimestre anualitzats dels recursos de l'activitat minorista i el seu saldo mitjà dels mateixos, excloent-ne els passius subordinats).

b) Diferencial de balanç: és la diferència entre:

- Tipus mitjà del rendiment dels actius (que s'obté com el quocient entre els ingressos per interessos i els actius totals mitjans del període), i
- Tipus mitjà del cost dels recursos (que s'obté com el quocient entre les despeses per interessos i els recursos totals mitjans del període).

c) ROE: quocient entre el resultat atribuït al Grup (ajustat per l'import del cupó de l' *Additional Tier 1* registrat en fons propis) i els fons propis més ajustos de valoració mitjans dels últims dotze mesos. Permet el seguiment de la rentabilitat obtinguda sobre els fons propis.

d) ROTE: quocient entre:

- Resultat atribuït al Grup (ajustat per l'import del cupó de l' *Additional Tier 1*, registrat en fons propis) i
- Fons propis més ajustos de valoració mitjans dels últims dotze mesos deduint els actius intangibles amb criteris de gestió (que s'obté de l'epígraf «Actius intangibles» del balanç públic» més els actius intangibles i fons de comerç associats a les participades netes del seu fons de deteriorament, registrats a l'epígraf «Inversions en negocis conjunts i associades» del balanç públic).

e) ROA: quocient entre el resultat net (ajustat per l'import del cupó de l' *Additional Tier 1* registrat en fons propis) i els actius totals mitjans dels últims dotze mesos.

f) RORWA: quocient entre el resultat net (ajustat per l'import del cupó de l' *Additional Tier 1* registrat en fons propis) i els actius totals mitjans ponderats per risc dels últims dotze mesos.

g) Ràtio d'eficiència: quocient entre les despeses d'exploració (despeses d'administració i amortització) i el marge brut (o ingressos core per el ràtio d'eficiència core) dels últims dotze mesos.

Gestió del risc

a) Cost del risc (CoR): quocient entre el total de dotacions per a insolvències (dotze mesos) i el saldo mitjà brut de crèdits a la clientela i riscos contingents, amb criteris de gestió.

b) Ràtio de morositat: quocient entre els deutors dubtosos del crèdit a la clientela i dels riscos contingents, amb criteris de gestió, i els crèdits a la clientela i riscos contingents bruts, amb criteris de gestió.

c) Ràtio de cobertura: quocient entre el total de fons de deteriorament del crèdit a la clientela i dels riscos contingents, amb criteris de gestió, i els deutors dubtosos del crèdit a la clientela i dels riscos contingents, amb criteris de gestió.

d) Ràtio de cobertura d'immobles disponibles per a la venda: quocient entre el deute brut cancel·lat en l'execució hipotecària o dació de l'immoble menys el valor comptable net actual de l'actiu immobiliari i el deute brut cancel·lat en l'execució hipotecària o dació de l'immoble. Reflexa el nivell de cobertura via sanejaments realitzats i provisions comptables dels actius adjudicats disponibles per la venda.

e) Ràtio de cobertura comptable d'immobles disponibles per a la venda: quocient entre la cobertura comptable: (provisions comptables dels actius adjudicats) i el valor comptable brut de l'actiu immobiliari (suma del valor comptable net i la cobertura comptable).

Liquiditat

a) Actius líquids totals: suma de *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 en pòlissa al Banc Central Europeu no *HQLA*.

b) Loan to deposits: quocient entre el crèdit a la clientela net amb criteris de gestió minorat pels crèdits de mediació (finançament atorgat per Organismes Públics) i els recursos de l'activitat de clients en balanç.


 L'ADN de CaixaBank


 Línies estratègiques


 Estat d'informació no financera


Glossari

 Informe de verificació independent


 Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Altres indicadors rellevants

Ingressos core: inclou marge d'interessos, comissions, ingressos del negoci d'assegurances de vida risc, el resultat pel mètode de la participació de SegurCaixa Adeslas i ingressos de participades asseguradores de BPI.

Ingressos d'assegurances i pensions: inclou marge d'interessos (assegurances de vida estalvi), posada en equivalència (SegurCaixa Adeslas i BPI bancaseguros), comissions netes (per comercialització d'assegurances, unit linked i gestió plans de pensions) i ingressos/despeses per contractes d'assegurances (marge vida risc).

Benefici net atribuït per acció: quocient entre el resultat atribuït al Grup dels últims dotze mesos i el nombre mitjà d'accions en circulació.

El nombre mitjà d'accions en circulació s'obté com el saldo mitjà d'accions emeses minorades pel nombre mitjà d'accions en autocartera.

Valor teòric comptable per acció (VTC): quocient entre el patrimoni net minorat pels 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/bescanviabls emesos en una data determinada.

Valor teòric comptable tangible per acció (VTCT): quocient entre el patrimoni net minorat pels interessos minoritaris i el valor dels actius intangibles i el nombre d'accions en circulació fully diluted en una data determinada.

PER (price-to-earnings ratio): quocient entre el valor de cotització i el benefici per acció (BPA).

P/VTC: quocient entre el valor de cotització de l'acció i el valor teòric comptable.

P/VTC tangible: quocient entre el valor de cotització de l'acció i el valor teòric comptable tangible.

Buffer MDA (import màxim distribuïble): nivell de capital per sota del qual hi ha limitacions al pagament de dividends, a la retribució variable i al pagament d'interessos als titulars de valors de capital de nivell 1 addicional. Es defineix com els requeriments de capital del Pilar 1 + Pilar 2 + reserves de capital + possibles dèficits d'AT1 i T2.

MREL (Minimum Requirement for Eligible Liabilities): requeriment mínim de fons propis i passius elegibles amb capacitat d'absorció de pèrdues; inclou, a més de les emissions computables per a capital total, el deute senior non-preferred, el deute senior preferred i altres passius pari passu a aquest, a criteri de la Junta Única de Resolució.

MREL Subordinat: consta de les emissions computables per a capital total i les emissions de deute senior non-preferred.



L'ADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Adaptació de l'estructura del compte de pèrdues i guanys públic al format de gestió

Comissions netes. Inclou els epígrafs següents:

- Ingressos per comissions.
- Despeses per comissions.

Guanys/pèrdues per actius i passius financers i altres. Inclou els epígrafs següents:

- Guanys o pèrdues en donar de baixa en comptes actius i passius financers no valorats a valor raonable amb canvis 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'explotació. 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 deteriora-

ment 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 comerç negatiu reconegut en resultats.
- Guanys o pèrdues procedents d'actius no corrents i grups alienables d'elements classificats com a man-

tinguts per a la venda no admissibles com a actius 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.



L'ADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Conciliació d'indicadors d'activitat amb criteris de gestió

Crèdit a la clientela, brut

Desembre de 2019
en milions d'euros

Actius financers a cost amortitzat - Clientela (Balanç Públic)	222.154
Adquisició temporal d'actius (sector públic i privat)	(813)
Cambres de compensació	(1.239)
Altres actius financers sense naturalesa minorista	(319)
Actius financers no destinats a negociació valorats obligatòriament a valor raonable amb canvis en resultats - Préstecs i bestretes (Balanç Públic)	166
Altres actius financers sense naturalesa minorista	0
Bons de renda fixa assimilables a crèdit detallista (Actius financers a cost amortitzat - Valors representatius de deute del Balanç Públic)	2.403
Bons de renda fixa assimilables a crèdit minorista (Actius afectes al negoci assegurador del Balanç Públic)	350
Fons per a insolvències	4.704
Crèdit a la clientela brut amb criteris de gestió	227.406

Passius per contractes d'assegurances

Desembre de 2019
en milions d'euros

Passius afectes al negoci assegurador (Balanç Públic)	70.807
Plusvàlues associades als actius afectes al negoci assegurador (exclou unit link i altres)	(13.361)
Passius per contractes d'assegurances amb criteris de gestió	55.446





L'ADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Recursos de clients

Desembre de 2019
en milions d'euros

Passius financers a cost amortitzat - Dipòsits de la clientela (Balanç Públic)	221.079
Recursos no detallistes (registrats en l'epígraf «Passius financers a cost amortitzat - Dipòsits de la clientela»)	(2.878)
Cèdules multicedents i dipòsits subordinats	(2.932)
Entitats de contrapartida i altres	54
Recursos detallistes (registrats en «Passius financers a cost amortitzat - Valors Representatius de Deute»)	1.625
Emissions retail i altres	1.625
Passius per contractes d'assegurances amb criteris de gestió	57.446
Total recursos de clients al balanç	188.068
Actius sota gestió	102.316
Altres comptes¹	4.698
Total recursos de clients	384.286

Emissions institucionals a l'efecte de la liquiditat bancària

Desembre de 2019
en milions d'euros

Passius financers a cost amortitzat - Valors representatius de deute (Balanç Públic)	33.648
Finançament institucional no considerat a l'efecte de la liquiditat bancària	(3.864)
Bons de titulització	(1.387)
Ajustos per valoració	(969)
Amb naturalesa minorista	(1.625)
Emissions adquirides per empreses del Grup i altres	117
Dipòsits a la clientela a l'efecte de la liquiditat bancària²	2.932
Finançament institucional a l'efecte de la liquiditat bancària	32.716

¹ Inclou, entre d'altres, recursos transitoris associats a transferències i recaptació, així com altres recursos de clients distribuïts pel Grup.

² 2.899 milions d'euros de cèdules multicedents (netes d'emissions retingudes) i 33 milions d'euros de dipòsits subordinats.



L'ADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Actius adjudicats (disponibles per a la venda i en lloguer)

Desembre de 2019
en milions d'euros

Actius no corrents i grups alienables classificats com a mantinguts per a la venda (Balanç Públic)	1.354
Altres actius	(415)
Existències registrades en l'epígraf «Altres actius» (Balanç Públic)	19
Actius adjudicats disponibles per a la venda	958
Actius tangibles (Balanç Públic)	7.282
Actius tangibles d'ús propi	(4.915)
Altres actius	(273)
Actius adjudicats en lloguer	2.094

Major desgloss sobre indicadors MAR a l'informe Activitat i Resultats 2019, disponible al web corporatiu: https://www.caixabank.com/informacionparaaccionistaseinversores/informacioneconomicofinanciera/declaracionintermedia_ca.html





LADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019



05 Informe de verificació independent



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 2019, de CaixaBank, S.A. (Societat dominant) i societats dependents (d'ara endavant CaixaBank o el Grup) que forma part de l'Informe de Gestió adjunt del Grup.

El contingut de l'Informe de Gestió 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 adjunt.

Així mateix, hem dut a terme un encàrrec d'assegurament moderat de l'aplicació dels principis de inclusivitat, rellevància i capacitat de resposta, tal com es descriu en la informació inclosa en l'apartat "Materialitat/ Criteris i abast de l'informe" de l'Informe de Gestió adjunt d'acord amb el que s'estableix en la Norma AA1000 AccountAbility Principles Standard 2008 (AA1000APS) emesa per AccountAbility.

Responsabilitat dels administradors de la Societat dominant

La formulació de l'EINF inclòs en l'Informe de Gestió 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 descrits 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.

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, així com de l'aplicació dels principis de la Norma AA1000APS (2008).



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.

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.

Nuestra responsabilidad

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. Així mateix, hem realitzat el nostre encàrrec d'assegurament moderat (tipus 2) d'acord amb la Norma *AA1000 Assurance Standard 2008* (AA1000AS), emesa per *AccountAbility*.

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 2019 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 2019.

- 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 2019.
- Anàlisi de la documentació i actuacions realitzades en relació amb l'aplicació dels principis de inclusivitat, rellevància i capacitat de resposta de la Norma AA1000APS (2008).
- 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 2019 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 CaixaBank corresponent a l'exercici anual finalitzat el 31 de desembre de 2019 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 descrits 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.
- la informació inclosa en l'apartat "Materialitat/ Criteris i abast de l'informe" de l'Informe de Gestió adjunt, relativa a l'aplicació dels principis de inclusivitat, rellevància i capacitat de resposta, no ha estat preparada, en tots els seus aspectes significatius, d'acord amb el contingut previst en la Norma AA1000APS (2008).

Recomanacions

A continuació, es mostra un resum de les principals recomanacions sorgides en la realització del nostre encàrrec d'assegurament, relatives a les millores en l'aplicació dels principis d'inclusivitat, rellevància i capacitat de resposta de la Norma AA1000APS (2008), les quals no modifiquen la nostra conclusió d'assegurament limitat/moderat expressades en el present informe.

Inclusivitat

CaixaBank actualitza periòdicament la informació sobre les expectatives de tots els seus grups d'interès i la seva percepció sobre el Grup, a través de diferents canals de comunicació, la qual cosa li permet fer el seguiment de la seva reputació i desenvolupar plans d'acció. Es recomana continuar aprofundint i consolidant la metodologia de mesurament de la reputació del Grup en totes les seves societats dependents, integrant tots els processos de consulta realitzats als grups d'interès.

Rellevància

CaixaBank ha actualitzat en 2019 la seva anàlisi de materialitat i ha realitzat un anàlisi específica per al Banc BPI, identificant els aspectes rellevants a nivell global per al Grup. Així mateix, ha alineat els temes materials identificats amb les prioritats del nou Pla Estratègic 2019-2021. Es recomana incorporar en aquesta anàlisi tots els inputs existents a nivell intern en relació amb la percepció de CaixaBank per part dels grups d'interès, així com aprofundir en la definició dels temes a considerar i el seu alineament amb els Estàndards GRI.



Capacitat de resposta

El Pla Estratègic 2019-2021 de CaixaBank inclou com una de les seves línies estratègiques el ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat. És per això que en 2019 s'ha alineat el Pla Director de Banca Socialment Responsable a aquest nou Pla Estratègic, reportant els avenços en aquesta matèria a nivell de Consell d'Administració. Es recomana continuar impulsant la comunicació del grau d'avenç respecte als objectius concrets definits i publicats en la web corporativa de CaixaBank, mitjançant un reporting anual, tant intern com extern, dels indicadors clau de seguiment que permetin quantificar l'impacte del Grup en la societat.

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.

PRICEWATERHOUSECOOPERS AUDITORES, S.L.

Original en castellà signat per
Ignacio Marull Guasch

21 de febrer de 2020





LADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019



06 Informe de govern corporatiu corresponent al 2019



LADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

El govern corporatiu el 2019

1.1 Canvis en els òrgans de govern en l'exercici 2019

En línia amb les millors pràctiques de govern corporatiu, la Junta General d'Accionistes celebrada el 5 d'abril del 2019 va acordar reduir en dos (2) el nombre de consellers, fixant en setze (16) el nombre total de membres del Consell d'Administració, dins els límits establerts en els Estatuts Socials.

Així mateix, la Junta va aprovar la reelecció com a membres del Consell d'Administració de Gonzalo Gortázar Rotaache (conseller executiu), María Amparo Moraleda Martínez (consellera independent), John S. Reed (conseller independent) i María Teresa Bassons Boncompte (consellera dominical), així com el nomenament de Marcelino Armenter Vidal (conseller dominical) i Cristina Garmendia Mendizábal (consellera independent) com a nous membres del Consell d'Administració.

Tenint en compte els acords de reelecció i nomenament dels consellers indicats i la no renovació en els seus càrrecs dels consellers Alain Minc, Juan Rosell Lastortras, Antonio Sáinz de Vicuña i Barroso i Javier Ibarz Alegria després d'haver vençut el seu mandat, el Consell d'Administració va passar a estar format per setze membres.

Després de la celebració de la Junta General Ordinària, el Consell d'Administració va acordar tornar a designar Gonzalo Gortázar Rotaache com a conseller delegat de CaixaBank, SA, amb totes les facultats delegables legalment i estatutàriament.

A més, el Consell d'Administració, a proposta de la Comissió de Nomenaments i de la Comissió d'Auditoria i Control, en aquest últim cas pel que fa a la composició de la Comissió de Nomenaments, va acordar reorganitzar la composició de les comissions del Consell.

En particular, el Consell d'Administració va nomenar Verónica Fisas Vergés, consellera independent, nova vocal de la Comissió de Retribucions i Xavier Vives Torrents, conseller independent coordinador, nou vocal de la Comissió de No-



menaments, en substitució, respectivament, de Juan Rosell Lastortras i d'Alain Minc.

Així mateix, el Consell d'Administració va acordar tornar a nomenar els consellers reelegits per la Junta General com a membres de les comissions del Consell de què formaven part fins ara. En concret, Gonzalo Gortázar Rotaache va ser nomenat vocal de la Comissió Executiva, María Amparo Moraleda Martínez va ser nomenada vocal de la Comissió Executiva i de la Comissió de Retribucions, John S. Reed va ser nomenat vocal de la Comissió de Nomenaments i Teresa Bassons Boncompte va ser nomenada vocal de la Comissió de Nomenaments.

Finalment, la Comissió d'Auditoria i Control va acordar designar Koro Usarraga Unsain com la seva presidenta i, igualment, la Comissió de Riscos va designar Eduardo Javier Sanchiz Irazu com el seu president.

Finalment, el dia 23 de maig del 2019, el Consell d'Administració va acordar la constitució de la Comissió d'Innovació, Tecnologia i Transformació Digital.



LADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

1.2 Nova Comissió d'Innovació, Tecnologia i Transformació Digital

El Consell d'Administració, en la reunió celebrada el 23 de maig del 2019, va acordar, a proposta de la Comissió de Nomenaments, la constitució de la Comissió d'Innovació, Tecnologia i Transformació Digital com a comissió assessora del Consell d'Administració.

La Comissió assistirà el Consell d'Administració de CaixaBank en tots els assumptes relacionats amb la innovació tecnològica i la transformació digital, així com en el seguiment i l'anàlisi de les tendències i innovacions que, en aquest àmbit, puguin afectar l'estratègia i el model de negoci de CaixaBank.

>> LA COMISSIÓ ESTÀ COMPOSTA DE LA MANERA SEGÜENT:



President

Jordi Gual Solé



Vocals

Gonzalo Gortázar Rotaeché

María Amparo Moraleda Martínez

Marcelino Armenter Vidal

Cristina Garmendia Mendizábal

1.3 Avenços de govern corporatiu el 2019

A més de l'esmentat anteriorment com a principals fites de govern corporatiu en l'exercici 2019, com ara la reducció de la mida del Consell d'Administració i la creació d'una comissió especialitzada i assessora del Consell en tots els assumptes relacionats amb la innovació tecnològica i la transformació digital (la Comissió d'Innovació, Tecnologia i Transformació Digital), cal destacar el fet d'haver assolit després de la Junta General d'Accionistes del 2019 el 37,50% de presència femenina del total del Consell (superant el 30% recomanat pel Codi de bon govern), tot això en línia amb les millors pràctiques de govern corporatiu i les tendències i recomanacions de reguladors i analistes del mercat.

Pel que fa a les pràctiques de treball, es podria destacar que s'ha avançat en eines tècniques i aspectes organitzatius diversos, des de l'optimització d'agendes fins a l'estructuració de les reunions, així com l'ampliació de terminis relatius a la planificació i l'organització dels treballs.

Quant a les comissions, durant l'exercici 2019 es va modificar el Reglament del Consell per equiparar el mode de remissió de les actes de les sessions de la Comissió de Nomenaments i de la Comissió de Retribucions al sistema de la resta de les comissions.

Tot això en el marc de l'esforç constant per assegurar el millor govern i, consegüentment, el millor acompliment de l'entitat, reconeixent la capacitat dels òrgans de govern de CaixaBank de desenvolupar la seva tasca amb els estàndards d'excel·lència més elevats.

1.4 Reptes per a l'exercici 2020

Arran dels resultats obtinguts del procés d'autoavaluació del Consell i de les comissions, i amb l'objectiu de continuar avançant en els aspectes d'eficiència i qualitat, el Consell d'Administració ha valorat i establert per a l'exercici 2020 algunes oportunitats de millora pel que fa al seu funcionament i el de les seves comissions.

Entre elles es podrien destacar els temes d'agenda, avançant en la seva optimització per incrementar el temps de debat dedicat a qüestions de negoci. I, en aquesta línia, aprofundir en el coneixement de l'evolució del sector i les seves tendències.

Així mateix, continuar ampliant i millorant les eines tècniques de treball, així com la informació del Grup tant en els seus aspectes de negoci així com d'organització, sense perdre de vista la capacitat dels òrgans de govern de portar a terme la seva tasca amb estàndards d'excel·lència, podent, si calgués, redimensionar alguna comissió especialitzada, sempre amb l'objectiu d'assegurar el millor govern i, per consegüent, el millor acompliment de l'entitat.



LADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

A. Estructura de la propietat

El capital social (A.1.)

Al tancament de l'exercici, el capital social de CaixaBank és de 5.981.438.031 euros, representat per 5.981.438.031 accions d'1 euro de valor nominal cadascuna, pertanyents a una sola classe i sèrie, amb drets polítics i econòmics idèntics i representades mitjançant anotacions en compte, la qual cosa representa 5.981.438.031 drets de vot. L'entitat encarregada de la gestió del seu registre comptable és la Sociedad de Gestión de los Sistemas de Registro, Compensación y Liquidación de Valores, SAU (IBERCLEAR). Les accions en què es divideix el capital social de CaixaBank estan admeses a cotització a les Borses de Valors de Barcelona, Bilbao, Madrid i València a través del Sistema d'Interconnexió Borsària (Mercat Continu).

L'última data de modificació del capital social va ser el 14 de desembre del 2016.

En data 1 de juny del 2017 CaixaBank va comunicar l'aprovació d'una emissió de participacions preferents eventualment convertibles en accions de nova emissió (*Additional Tier 1*) a exclusió del dret de subscripció preferent per un import de 1.000 milions d'euros, els termes de la qual van quedar fixats aquell mateix dia.

En data 13 de març del 2018, CaixaBank va comunicar una emissió de participacions preferents eventualment convertibles en accions de nova emissió de CaixaBank (AT1) a exclusió del dret de subscripció preferent per un import de 1.250 milions d'euros.

Les participacions preferents són perpètuas, tot i que es poden amortitzar en certes circumstàncies a opció de CaixaBank i, en qualsevol cas, es convertiran en accions ordinàries de nova emissió de l'entitat si CaixaBank o el Grup CaixaBank presenten una ràtio de capital de nivell 1 ordinari (ràtio *Common Equity Tier 1* o CET1), calculada conforme al Reglament europeu 575/2013,

de 26 de juny, del Parlament Europeu i del Consell, sobre els requisits prudencials de les entitats de crèdit i les empreses d'inversió, inferior al 5,125%.

El preu de conversió de les participacions preferents serà el més gran entre (i) la mitjana dels preus mitjans ponderats pel volum diari de l'acció de CaixaBank corresponent als cinc dies de cotització anteriors al dia en què s'anuncii que s'ha produït el supòsit de conversió corresponent, (ii) 2,803 € (*Floor Price*), respecte a les preferents emeses el juny del 2017, i 2,583 € (*Floor Price*) respecte a les emeses el març del 2018, i (iii) el valor nominal de l'acció de CaixaBank en el moment de la conversió (en la data d'aquest informe, el valor nominal de l'acció és d'un euro (1 €)).

Accionistes significatius i les seves comunicacions durant l'exercici (A.2)

(Comunicacions a la CNMV durant l'exercici) Dades a 31.12.2019

Nom o denominació social de l'accionista	% drets de vot atribuïts a les accions		% drets de vot a través d'instruments financers		% total de drets de vot
	Directe	Indirecte	Directe	Indirecte	
BLACKROCK, INC.	0,00	3,005	0,00	0,070	3,075
FUNDACIÓN BANCARIA LA CAIXA	0,00	40,00	0,00	0,00	40,00
INVESCO LIMITED	0,00	2,025	0,00	0,00	2,025



LADN de CaixaBank



Linies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent

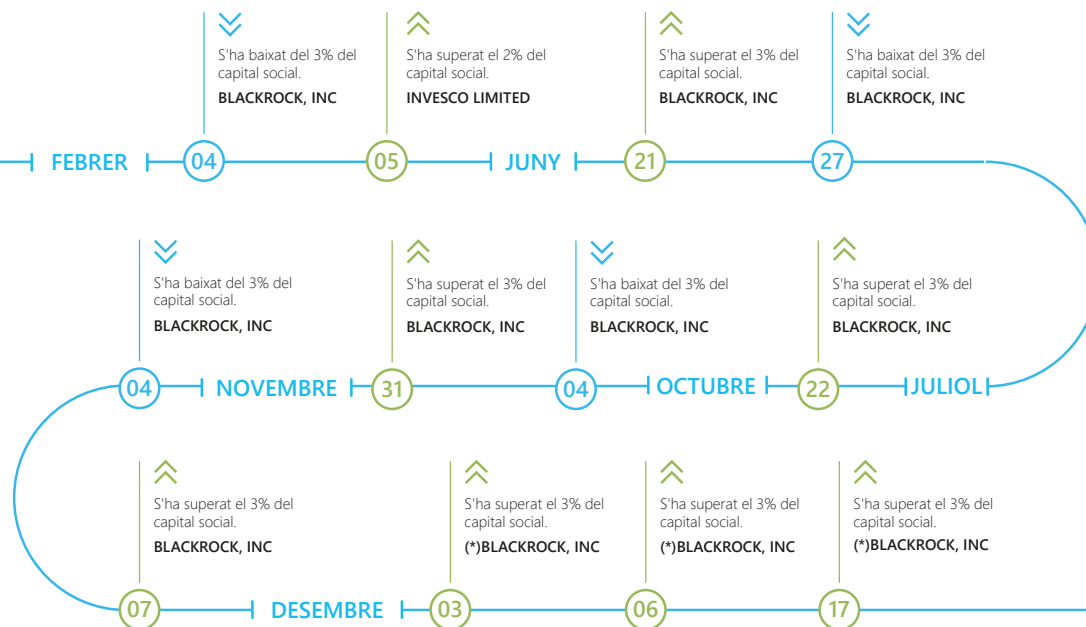


Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

Detall de la participació indirecta:

Nom o denominació social del titular indirecte	Nom o denominació social del titular directe	% drets de vot atribuïts a les accions	% drets de vot a través d'instruments financers	% total de drets de vot
BLACKROCK, INC	Altres entitats controlades que integren el grup BLACKROCK, INC	3,005	0,070	3,075
FUNDACIÓ BANCÀRIA LA CAIXA	CRITERIA CAIXA, S.A.U.	40,00	0,00	40,00
INVESCO LIMITED	INVESCO ASSET MANAGEMENT LIMITED	1,955	0,00	1,955
INVESCO LIMITED	INVESCO CAPITAL MANAGEMENT LLC	0,008	0,00	0,008
INVESCO LIMITED	INVESCO ADVISERS, INC	0,011	0,00	0,011
INVESCO LIMITED	INVESCO MANAGEMENT, S.A.	0,051	0,00	0,051

>> MOVIMENTS EN L'ESTRUCTURA ACCIONARIAL MÉS SIGNIFICATIUS ESDEVIANTS DURANT L'EXERCICI:



D'acord amb la informació pública disponible al lloc web de la CNMV:

Pel que fa a la situació de la participació de la Fundació Bancària "la Caixa" a CaixaBank, cal informar que, al tancament de l'exercici 2019, la Fundació Bancària Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona ("la Caixa") ostenta 3.493 accions de CaixaBank directament i, a través de CriteriaCaixa (societat controlada al 100% per la Fundació Bancària), 2.392.575.212 accions.

Quant a la situació de la participació de BlackRock, INC, cal informar que la seva participació total al tancament de l'exercici és del 3,075% i correspon al resultat de sumar el 3,005% de drets de vot atribuïts a accions al 0,070% de drets de vot a través d'instruments financers, tot això de manera indirecta. Així mateix, pel que fa a Invesco Limited, al tancament de l'exercici la seva participació és del 2,025% dels drets de vot atribuïts a accions, de manera indirecta.

(*) Pel que fa als moviments en l'estructura accionarial més significatius esdevinguts durant l'exercici 2019, a més de les notificacions d'Invesco Limited que apareixen al quadre anterior, cal mencionar que BlackRock, INC ha fet comunicacions addicionals, que es van presentar de manera voluntària i que no deriven dels encreuaments de l'indar, però tot i això els moviments esmentats s'inclouen en aquest apartat per haver estat comunicats i estar publicats al lloc web de la CNMV.



LADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019



Participació del Consell (A.3)

Nom o denominació social del conseller	% drets de vot atribuïts a les accions		% drets de vot a través d'instruments financers		% total de drets de vot	% drets de vot que es poden transmetre a través d'instruments financers	
	Directe	Indirecte	Directe	Indirecte		Directe	Indirecte
Jordi Gual Solé	0,002	0,000	0,000	0,000	0,002	0,000	0,000
Tomás Muniesa Arantegui	0,003	0,000	0,001	0,000	0,004	0,000	0,000
Gonzalo Gortázar Rotaache	0,016	0,000	0,007	0,000	0,023	0,000	0,000
Francesc Xavier Vives Torrents	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Marcelino Armenter Vidal	0,003	0,000	0,000	0,000	0,003	0,000	0,000
Fundación Cajacanarias	0,639	0,000	0,000	0,000	0,639	0,000	0,000
María Teresa Bassons Boncompte	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
María Verónica Fisas Vergés	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Alejandro García-Bragado Dalmau	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Cristina Garmendia Mendizábal	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Ignacio Garralda Ruiz De Velasco	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
María Amparo Moraleda Martínez	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
John S. Reed	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Eduardo Javier Sanchiz Irazu	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
José Serna Masiá	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Koro Usarraga Unsain	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000

>> **% TOTAL DE DRETS DE VOT EN PODER DEL CONSELL D'ADMINISTRACIÓ**

0,671



LADN de CaixaBank



Linies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

Detall de la participació indirecta:

Nom o denominació social del conseller	Nom o denominació social del titular directe	% drets de vot atribuïts a les accions	% drets de vot a través d'instruments financers	% total de drets de vot	% drets de vot que es poden transmetre a través d'instruments financers
José Serna Masiá	María Soledad García Conde Angoso	0,000	0,000	0,000	0,000

Relacions entre accionistes significatius (A.4)

La Societat no té coneixement de cap tipus de relació, ja sigui d'índole familiar, comercial, contractual o societària, entre els titulars de participacions significatives.

Relacions entre accionistes significatius i la societat o el seu grup (A.5)

FUNDACIÓ BANCÀRIA LA CAIXA

>> Tipus de relació

Comercial/Contractual

>> Breu descripció

Hi ha relacions comercials i contractuals dins el gir i el tràfic comercial ordinari, els principis reguladors de les quals es recullen en el Protocol intern de relacions entre CaixaBank i la Fundació Bancària "la Caixa", Criteria i CaixaBank. De conformitat amb el que preveu el Protocol de gestió de la participació financera, la Fundació Bancària, com a matriu del Grup "la Caixa", Criteria, com a accionista directe, i CaixaBank, com a societat cotitzada, van subscriure el 22 de febrer del 2018 un nou Protocol intern de relacions, els objectius principals del qual són, entre d'altres, gestionar les operacions vinculades; establir mecanismes que mirin d'evitar l'aparició de conflictes d'interès; el dret d'adquisició preferent sobre el Monte de Piedad; la col·laboració en RSC; regular el flux d'informació adequat que permeti que la Fundació Bancària "la Caixa", Criteria i CaixaBank elaborin els seus estats financers, i el compliment de les obligacions d'informació periòdica i de supervisió davant els organismes reguladors i de resolució.



Relacions entre accionistes significatius o representats en el consell i consellers o els seus representants (A.6)

Nom o denominació social del conseller o representant vinculat	Nom o denominació social de l'accionista significatiu vinculat	Denominació social de la societat del grup de l'accionista significatiu	Descripció relació/càrrec
Alejandro García- Bragado Dalmau	FUNDACIÓ BANCÀRIA LA CAIXA	CRITERIA CAIXA, S.A.U.	Vicepresident 1er del Consell d'Administració de CriteríaCaixa, SAU i membre del Consell d'Administració de Saba Infraestructuras, SA.
Marcelino Armenter Vidal	FUNDACIÓ BANCÀRIA LA CAIXA	CRITERIA CAIXA, S.A.U.	Conseller delegat i membre de la Comissió Executiva de CriteríaCaixa, SAU. Membre del Consell d'Administració de Saba Infraestructuras, SA.
Ignacio Garralda Ruiz de Velasco	MUTUA MADRILEÑA AUTOMOVILISTA SOCIEDAD DE SEGUROS A PRIMA FIJA	MUTUA MADRILEÑA AUTOMOVILISTA SOCIEDAD DE SEGUROS A PRIMA FIJA	Conseller d'Inmo CriteríaCaixa, SAU i vicepresident executiu de la gestora Caixa Capital Risc, SGEIC, SA.
Natalia Aznárez Gómez	FUNDACIÓN BANCARIA CAJA NAVARRA, FUNDACIÓN CAJACANARIAS I FUNDACIÓN CAJA DE BURGOS	FUNDACIÓN CAJACANARIAS	President i conseller delegat de Mutua Madrileña Automovilista, Sociedad de Seguro a Prima Fija.
			Directora de la Fundación CajaCanarias.

Pactes parasocials (A7)

La Societat té coneixement de l'existència d'un pacte parasocial signat entre FUNDACIÓN CAJA DE BURGOS, FUNDACIÓN BANCARIA; FUNDACIÓN BANCARIA CAJA NAVARRA; FUNDACIÓN CAJACANARIAS i FUNDACIÓ BANCÀRIA "LA CAIXA" que afecta el 40,63% del capital de la Societat.

El capital social afectat en el moment de la signatura d'aquest pacte era del 80,597%. Aquest percentatge era el que representaven les accions de CaixaBank titularitat de Caja Navarra (actualment Fundació Bancària Caja Navarra), Cajasol (actualment Fundació Cajasol), CajaCanarias (actualment Fundació CajaCanarias) i Caja de Burgos (actualment Fundació Caja de Burgos, Fundació Bancària) ("les Fundacions") i Fundació Bancària "la Caixa", l'1 d'agost del 2012, data de la signatura del pacte.

La dada actual del 40,639% és la suma de la participació de la Fundació Bancària "la Caixa" a través de CriteríaCaixa, SAU i de la participació de Fundació Bancària CajaCanarias, que són dades públiques disponibles al web de la CNMV. En el primer cas per tractar-se d'una participació significativa i en el segon per la seva condició de membre del Consell d'Administració de CaixaBank. Per tant, la dada sobre el percentatge de capital afectat pel pacte no recull la participació de les altres dues fundacions signants (la Fundació Bancària Caja Navarra i la Fundació Caja de Burgos, Fundació Bancària). En aquest cas, com que no són accionistes significatius ni membres del Consell d'Administració, la dada sobre les seves participacions a CaixaBank no és pública.



LADN de CaixaBank



Linies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019



LADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

» Breu descripció del pacte

Després de la fusió per absorció de Banca Cívica per CaixaBank, els accionistes Fundació Bancària "la Caixa", i Caja Navarra (actualment Fundació Caja Navarra), Cajasol (actualment Fundació Cajasol), CajaCanarias (actualment Fundació CajaCanarias) i Caja de Burgos (actualment Caja Burgos, Fundació Bancària) (d'ara endavant, "les Fundacions"), van subscriure l'1 d'agost del 2012 el pacte d'accionistes, l'objectiu del qual era regular les relacions de les Fundacions i la Fundació Bancària "la Caixa" com a accionistes de CaixaBank, i les seves relacions de cooperació recíproques i amb CaixaBank.

Així mateix, es va pactar el compromís de la Fundació Bancària "la Caixa" de votar a favor del nomenament de dos membres del Consell d'Administració de CaixaBank a proposta de les Fundacions i, amb la finalitat de donar estabilitat a la seva participació en el capital social de CaixaBank, les Fundacions van assumir un compromís de no disposició de la seva participació durant el termini de quatre anys, així com un compromís de dret d'adquisició durant dos anys a favor de les altres Fundacions, en primer lloc, i subsidiàriament de la Fundació Bancària "la Caixa", en el supòsit que qualsevol de les Fundacions volgués transmetre la totalitat o part de la seva participació un cop transcorregut el termini de vigència del compromís de no disposició.

El 17 d'octubre del 2016 es van subscriure les modificacions de l'acord d'integració entre CaixaBank, SA i Banca Cívica, SA i el pacte d'accionistes de CaixaBank, SA, el primer subscript el 26 de març del 2012 per la Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona ("la Caixa"), CaixaBank, SA, Banca Cívica, SA i les caixes d'estalvis que al seu dia van constituir Banca Cívica, SA, i el segon subscript el dia 1 d'agost del 2012 per "la Caixa" i les caixes d'estalvis que van constituir Banca Cívica, SA. Les modificacions dels acords esmentats impliquen, d'una banda, que les caixes que van

constituir Banca Cívica, SA, en comptes de proposar el nomenament de dos consellers a CaixaBank, proposen un conseller a CaixaBank, SA i un conseller a VidaCaixa, SA, filial de CaixaBank, i de l'altra que la pròrroga dels acords, que es va produir de manera automàtica a l'inici d'agost del 2016 per tres anys, passa a tenir una durada de quatre anys en comptes dels tres esmentats.

El 4 d'octubre del 2018, mitjançant acord de modificació subscript entre les Fundacions i la Fundació Bancària "la Caixa", el pacte es va modificar i la Fundació Cajasol va manifestar la seva voluntat de deixar sense efecte, pel que feia a ella mateixa, l'acord d'integració entre CaixaBank, SA i Banca Cívica, SA un cop transcorreguts sis anys des de la seva signatura.

Així mateix, s'ha modificat l'Expositiu III, la Clàusula 1 "Objecte del pacte d'accionistes", per suprimir la menció "per donar suport en el seu control a la Fundació Bancària "la Caixa"", i la Clàusula 3 "Consells Assessors Territorials". S'ha eliminat la Clàusula 5 "Dret d'adquisició preferent", de manera que la seva redacció ha quedat sense efecte. També ha quedat sense efecte el paràgraf tercer de la Clàusula 6 "Vigència del pacte d'accionistes".

Es manté la vigència dels compromisos en matèria d'obra social conjunta entre les Fundacions i la Fundació Bancària "la Caixa", amb el mateix contingut i abast que fins ara, a excepció dels compromisos entre Cajasol i la Fundació Bancària "la Caixa", cas en què només es mantenen vigents els compromisos en la data d'aquest document i fins a la seva finalització.

Es manté també la vigència dels Consells Assessors Territorials de caràcter consultiu per a les Canàries, Navarra i Castella i Lleó.

Accions concertades

La Societat no té coneixement de l'existència d'accions concertades entre els seus accionistes.

Accionista de control (A.8)

No hi ha cap persona física o jurídica que exerceixi o pugui exercir el control sobre la Societat d'acord amb l'article 5 de la Llei del mercat de valors.

» Data de venciment del pacte, si en té

El 17 d'octubre del 2016 es van subscriure les modificacions de l'acord d'integració entre CaixaBank, SA i Banca Cívica, SA i el pacte d'accionistes de CaixaBank, SA. El primer va ser subscript el 26 de març del 2012 per la Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona ("la Caixa"), CaixaBank, SA, Banca Cívica, SA i les caixes d'estalvis que al seu dia van constituir Banca Cívica, SA, i el segon va ser subscript el dia 1 d'agost del 2012 per "la Caixa" i les caixes d'estalvis que van constituir Banca Cívica, SA.

El 4 d'octubre del 2018, mitjançant acord de modificació subscript entre les Fundacions i la Fundació Bancària "la Caixa", el pacte es va modificar, entre altres coses, per deixar sense efecte el paràgraf tercer de la Clàusula 6 "Vigència del pacte d'accionistes".

El 29 d'octubre del 2018 es va comunicar, mitjançant fet rellevant, que totes les parts havien subscript les modificacions de l'acord d'integració

entre CaixaBank i Banca Cívica, SA i del pacte d'accionistes de CaixaBank. La modificació té com a objecte principal aclarir el seu contingut pel que fa a determinats compromisos assumits per la Fundació Bancària "la Caixa" per complir les condicions aprovades el març del 2016 pel Consell de Supervisió del BCE per a la desconsolidació a efectes prudencials de Criteri a CaixaBank, el compliment de les quals va suposar una reducció de la participació de la Fundació Bancària i la pèrdua de control consegüent de CaixaBank.

La pròrroga dels acords que es va produir de manera automàtica l'1 d'agost del 2016, per tres anys, tindrà una durada de quatre anys en comptes dels tres esmentats.

La data de venciment del pacte és el 3 d'agost del 2020.



LADN de CaixaBank



Linies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

Autocartera i autorització de la Junta General (A.9 i A.10)

>> EN LA DATA DE TANCAMENT DE L'EXERCICI

>>

NOMBRE D'ACCIONS DIRECTES

2.705.936

>>

NOMBRE D'ACCIONS INDIRECTES (*)

423.157

>>

% TOTAL SOBRE CAPITAL SOCIAL

0,053

Nom o denominació social del titular directe de la participació	Nombre d'accions directes
VIDACAIXA, S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS	19.528
MICROBANK	5.635
BANCO BPI, S.A.	393.716
CAIXABANK PAYMENT & CONSUMER	4.278
Total	423.157

La Junta General del 28 d'abril del 2016 va acordar autoritzar el Consell d'Administració perquè, d'acord amb el que disposen els articles 146 i 509 de la Llei de societats de capital, pugui procedir a l'adquisició derivativa d'accions pròpies, tant directament com indirectament a través de les seves societats dependents, en els termes següents:

- L'adquisició es podrà fer a títol de compravenda, permuta, dació en pagament o qualsevol altra permesa per la llei, en una o diverses vegades, sempre que el valor nominal de les accions adquirides, sumades al de les que ja posseeixi la Societat, no excedeixi el 10% del capital subscrit.
- Quan l'adquisició sigui onerosa, el preu o contravalor serà el preu de tancament de les accions de la Societat en el mercat continu del dia immediatament anterior a l'adquisició, amb una variació màxima, a l'alça o a la baixa, del 15%.

El termini de vigència de l'autorització és de cinc anys des de l'adopció de l'acord per la Junta General d'Accionistes.

Així mateix, i als efectes previstos al paràgraf segon de l'apartat a) de l'article 146.1 de la Llei de societats de capital, es va acordar atorgar autorització expressa per a l'adquisició d'accions de la Societat per part de qualsevol de les societats dependents, en els mateixos termes de l'acord.

Les accions que s'adquireixin com a conseqüència d'aquesta autorització podran destinar-se tant a l'alienació o amortització com a l'aplicació dels sistemes retributius establerts al paràgraf tercer de l'apartat a) de l'article 146 de la Llei de societats de capital, i es podran destinar al lliurament als empleats i administradors de la Societat o del seu Grup.

El Consell d'Administració està facultat per delegar aquesta autorització en la persona o les persones que consideri convenient.

Tot això, amb els altres límits i requisits exigits per la Llei de societats de capital i la resta de normativa aplicable, deixant sense efecte en la part no utilitzada l'anterior autorització vigent, aprovada en la Junta General del 19 d'abril del 2012.

El Consell d'Administració, el 28 de gener del 2016, va acordar fixar el criteri d'intervenció en autocartera sobre la base d'un nou sistema d'alertes d'acord amb l'habilitació establerta en l'article 45 del Reglament intern de conducta per delimitar la discrecionalitat en la gestió de l'autocartera per part de l'àrea separada.





LADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

El capital Flotant (A.11)

D'acord amb la definició de la CNMV, i sens perjudici d'altres criteris, s'entendrà per "capital flotant estimat" la part del capital social que no estigui en mans d'accionistes significatius, de membres del Consell d'Administració o que la Societat tingui en autocartera.

>> CAPITAL FLOTANT

Criteri CNMV	%
Capital Social	100%
Autocartera	0,047%
Consell	0,671%
Accionistes significatius (Total)	45,121%
CAPITAL FLOTANT (criteri CNMV)	54,161%

Exercici de drets polítics. Mesures de neutralització i altres valors emesos (A.12, A.13 y A.14)

No hi ha cap restricció a la transmissibilitat de les accions ni cap restricció al dret de vot. Sens perjudici d'això, cal tenir en compte que l'article 16 i següents de la Llei 10/2014, de 26 de juny, d'ordenació, supervisió i solvència d'entitats de crèdit, estableixen que qui pretengui adquirir una participació significativa (en els termes de l'article 16 de la norma) en el capital o en els drets de vot de l'entitat o bé incrementar-hi la participació, de manera directa o indirecta, de tal manera que o el percentatge de drets de vot o de capital posseït assoleixi uns llindars determinats o que en virtut de l'adquisició es pogués arribar a controlar l'entitat de crèdit, ho ha de notificar prèviament al Banc d'Espanya.

Pel que fa a restriccions legals o estatutàries a l'exercici del dret de vot, a CaixaBank tampoc no hi ha aquestes restriccions. Tanmateix, tal com s'explica seguidament en l'apartat B, els Estatuts Socials i el Reglament de la Junta General de CaixaBank estableixen que podran assistir físicament a la Junta General els accionistes que, a títol individual o en agrupació amb altres accionistes, acreditin la titularitat de, com a mínim, mil (1.000) accions i en tinguin inscrita la titularitat en el registre d'anotacions en compte amb cinc dies d'antelació, almenys, al de celebració de la Junta.

En la Junta General Ordinària celebrada el 19 d'abril del 2012 es van aprovar certes modificacions dels Estatuts Socials. Entre d'altres, la d'especificar que, atès que la Societat permet als seus accionistes l'exercici dels seus drets de vot i representació per mitjans de comunicació a distància, la necessitat de ser titular d'un nombre mínim de mil accions de la Societat s'aplicarà únicament als accionistes que decideixin assistir físicament a la Junta General.

Per tant, arran d'aquesta modificació, tots i cadascun dels accionistes poden participar en la Junta General exercint els seus drets de representació i de vot per mitjans de comunicació a distància, sense que sigui exigible la titularitat d'un nombre mínim d'accions per a l'exercici d'aquests drets per aquests mitjans.

Quant a mesures de neutralització davant OPA i a l'emissió de valors que no es negocien en un mercat regulat de la Unió Europea, CaixaBank no ha adoptat cap acord en aquest sentit.



LADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

B. La Junta General

La regulació de la Junta General (B.1, B.2, B.3, B.6, B.7 y B.8)

A CaixaBank no hi ha diferències respecte del règim de mínims del quòrum de constitució de la Junta General ni respecte del règim per a l'adopció d'acords socials previst en la Llei de societats de capital (LSC).

Arran de les modificacions dels Estatuts aprovades en la Junta General d'Accionistes del 28 d'abril del 2016, i per tal d'adaptar el text del Reglament de la Junta a la redacció dels Estatuts, en la mateixa Junta General es va acordar: d'una banda, modificar l'article 12 del Reglament de la Junta relatiu a la constitució de la Junta General d'Accionistes, amb la finalitat d'especificar també en aquest Reglament que el quòrum de constitució reforçat requerit per acordar l'emissió d'obligacions només serà aplicable a les emissions que siguin competència de la Junta General. I, de l'altra, incloure una excepció al termini per assistir o fer-se representar a les Juntes; per tant, es va acordar la modificació dels articles 8 ("Dret d'assistència") i 10 ("Dret de representació") del Reglament de la Junta, per especificar expressament, en relació amb els terminis de cinc (5) dies, que queden fora de perill els supòsits específics en què alguna llei aplicable a la Societat estableixi un règim que hi resulti incompatible.

Pel que fa a les normes aplicables a la modificació dels Estatuts de la Societat, la regulació societària de CaixaBank té en compte bàsicament els mateixos límits i condicions establerts en la Llei de societats de capital.

Quant a les normes per a la tutela dels drets dels socis, en la modificació dels Estatuts s'aplica el que disposa la Llei de societats de capital.

Així mateix, per la seva condició d'entitat de crèdit, i d'acord amb el que estableix l'article 10 del Reial decret 84/2015, de 13 de febrer, la modificació dels Estatuts Socials de CaixaBank està subjecta al procediment d'autorització i registre establert en aquesta regulació. Sens perjudici de les línies anteriors, cal

dir que certes modificacions (entre d'altres, el canvi de domicili social dins del territori nacional, l'augment de capital social o la incorporació textual de preceptes legals o reglamentaris de caràcter imperatiu o prohibitiu, o per complir resolucions judicials o administratives) no estan subjectes al procediment d'autorització, tot i que s'han de comunicar al Banc d'Espanya per a la seva constància en el Registre d'Entitats de Crèdit.

Pel que fa a la restricció estatutària que exigeix un nombre mínim d'accions necessàries per assistir a la Junta General, s'estableix que tots els accionistes que siguin titulars d'un mínim de mil (1.000) accions, a títol individual o en agrupació amb altres accionistes, podran assistir físicament a la Junta General.

Serà requisit per assistir a la Junta General que l'accionista tingui inscrita la titularitat de les seves accions en el corresponent registre d'anotacions en compte, almenys amb cinc (5) dies d'antelació a aquell en el qual se celebri la reunió de la Junta. Se n'exclouen els supòsits específics en què alguna llei aplicable a la Societat estableixi un règim que resulti incompatible. A cada accionista que, segons el que s'ha disposat anteriorment, hi pugui assistir, se li facilitarà la targeta d'assistència corresponent, que només es podrà suplir mitjançant un certificat de legitimació que acrediti el compliment dels requisits d'assistència.

El nombre d'accions necessàries per votar a distància és d'1 acció.

No s'ha establert que certes decisions, diferents de les establertes per llei, que comportin una adquisició, l'alienació, l'aportació a una altra societat d'actius essencials o altres operacions corporatives similars, s'hagin de sotmetre a l'aprovació de la Junta General d'Accionistes. No obstant això, en l'Article 4 del Reglament de la Junta s'estableix que seran competències de la Junta General les que en cada moment es derivin de la legislació aplicable a CaixaBank.





LADN de CaixaBank



Linies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

La informació sobre govern corporatiu de CaixaBank està disponible al web corporatiu de la Societat (www.caixabank.com), en l'apartat d'"Informació per a accionistes i inversors", subapartat de "Govern corporatiu i política de remuneracions", a través de l'adreça web següent:

https://www.caixabank.com/informacionparaaccionistaseinversores/gobiernocorporativo_es.html

En el cas de la informació específica sobre les juntes generals, s'hi pot accedir mitjançant un enllaç identificat individualment com a "Junta General d'Accionistes" al subapartat de "Govern corporatiu i política de remuneracions", o a través de l'adreça web següent:

https://www.caixabank.com/informacionparaaccionistaseinversores/gobiernocorporativo/juntageneralaccionistas_es.html

Així mateix cal dir que, amb motiu de la convocatòria d'una Junta General, s'habilita temporalment a la pàgina inicial del web de CaixaBank un bàner específic i destacat que dona accés directe a la informació per a la Junta convocada. Finalment, és important deixar constància de l'existència a la part inferior del web corporatiu de CaixaBank d'un apartat d'"Enllaços directes", entre els quals es troba l'enllaç "Junta General d'Accionistes" que permet l'accés directe a la informació de les juntes generals d'accionistes de CaixaBank de manera continuada.

Dades de la JG 2019 (B.4 y B.5)

Dades d'assistència a les juntes generals celebrades durant l'exercici al qual es refereix aquest informe i dades dels dos exercicis anteriors:

Data de la Junta General	Dades d'assistència				
	% de presència física	% en representació	% vot a distància		
			Vot electrònic	Altres	Total
06/04/2017	42,54	24,43	0,03	1,25	68,25
Dels quals, capital flotant	1,89	17,12	0,03	1,25	20,29
06/04/2018	41,48	23,27	0,03	0,23	65,01
Dels quals, capital flotant	3,78	19,57	0,03	0,23	23,61
05/04/2019	43,67	20,00	0,09	1,86	65,62
Dels quals, capital flotant	3,02	15,96	0,09	1,86	20,93

La informació sobre la participació del capital flotant és aproximada atès que els accionistes significatius estrangers tenen la seva participació a través de *nominees*.

En la Junta General celebrada en l'exercici 2019, tots els punts de l'ordre del dia van ser aprovats pels accionistes.



LADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

C. Estructura de l'administració de la societat

El consell d'administració (C.1.)

Composició (C.1.1, C.1.2, C.1.3, C.1.4, C.1.5, C.1.6, C.1.7 i C.1.29)

>> NOMBRE MÀXIM I MÍNIM DE CONSELLERS PREVISTOS EN ELS ESTATUTS SOCIALS I NOMBRE FIXAT PER LA JUNTA GENERAL:

La Junta General del 5 d'abril del 2019 va adoptar l'acord de fixar en setze el nombre de membres del Consell d'Administració.



NOMBRE MÀXIM DE CONSELLERS

22



NOMBRE MÍNIM DE CONSELLERS

12



NOMBRE DE CONSELLERS FIXAT PER LA JUNTA

16

>> MEMBRES DEL CONSELL

Nom o denominació social del conseller	Representant	Categoria del conseller	Càrrec en el consell	Data del primer nomenament	Data de l'últim nomenament	Procediment d'elecció
Jordi Gual Solé		Dominical	President	30/06/2016	06/04/2017	Acord Junta General d'accionistes
Tomàs Muniesa Arantegui		Dominical	Vicepresident	01/01/2018	06/04/2018	Acord Junta General d'accionistes
Gonzalo Gortázar Rotaeché		Executiu	Conseller Delegat	30/06/2014	05/04/2019	Acord Junta General d'accionistes
Francesc Xavier Vives Torrents		Independent	Conseller Coordinador Independent	05/06/2008	23/04/2015	Acord Junta General d'accionistes
Marcelino Armenter Vidal		Dominical	Conseller	05/04/2019	05/04/2019	Acord Junta General d'accionistes
Fundación Caja Canarias	Natalia Aznárez Gómez	Dominical	Conseller	23/02/2017	06/04/2017	Acord Junta General d'accionistes
María Teresa Bassons Boncompte		Dominical	Conseller	26/06/2012	05/04/2019	Acord Junta General d'accionistes
María Verónica Fisas Vergés		Independent	Conseller	25/02/2016	28/04/2016	Acord Junta General d'accionistes
Alejandro García-Bragado Dalmau		Dominical	Conseller	01/01/2017	06/04/2017	Acord Junta General d'accionistes
Cristina Garmendia Mendizábal		Independent	Conseller	05/04/2019	05/04/2019	Acord Junta General d'accionistes
Ignacio Garralda Ruiz de Velasco		Dominical	Conseller	06/04/2017	06/04/2017	Acord Junta General d'accionistes
María Amparo Moraleda Martínez		Independent	Conseller	24/04/2014	05/04/2019	Acord Junta General d'accionistes
John S. Reed		Independent	Conseller	03/11/2011	05/04/2019	Acord Junta General d'accionistes
Eduardo Javier Sanchiz Irazu		Independent	Conseller	21/09/2017	06/04/2018	Acord Junta General d'accionistes
José Serna Masiá		Dominical	Conseller	30/06/2016	06/04/2017	Acord Junta General d'accionistes
Koro Usarraga Unsain		Independent	Conseller	30/06/2016	06/04/2017	Acord Junta General d'accionistes

El secretari general i del Consell, Óscar Calderón de Oya, no té la condició de conseller.



NOMBRE TOTAL DE CONSELLERS

16



LADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

>> BAIXES EN EL CONSELL D'ADMINISTRACIÓ DURANT L'EXERCICI:

Nom o denominació social del conseller	Categoria del conseller en el moment de cessament	Data de l'últim nomenament	Data de baixa	Comissions especialitzades de què era membre	Indiqui si la baixa s'ha produït abans del final del mandat
Alain Minc	Independent	24/04/2014	05/04/2019	Comissió d'Auditoria i Control Comissió de Nomenaments	No
Juan Rosell Lastortras	Independent	24/04/2014	05/04/2019	Comissió de Retribucions	No
Antonio Sainz de Vicuña y Barroso	Independent	24/04/2014	05/04/2019	Comissió de Riscos Comissió Executiva	No
Javier Ibarz Alegría	Domínical	26/06/2012	05/04/2019	Comissió Executiva	No





LADN de CaixaBank



Lines estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

>> **QUADRES SOBRE ELS MEMBRES DEL CONSELL I LA SEVA DIFERENT CATEGORIA:**
>> **CONSELLERS EXECUTIUS** >> **CONSELLERS EXTERNES DOMINICALS**

GONZALO GORTÁZAR
Conseller Delegat

>> **Educació**

Llicenciat en Dret i en Ciències Empresarials per la Universitat Pontifícia Comillas (ICADE) i màster en Administració d'Empreses per INSEAD.

>> **Trajectòria professional**

Abans del seu nomenament com a conseller delegat el 2014, va ser director general de Finances de CaixaBank i conseller director general de Critería CaixaCorp (2009-2011).

Anteriorment, va ocupar diversos càrrecs en la divisió de Banca d'Inversió de Morgan Stanley, així com diverses responsabilitats en banca corporativa i d'inversió a Bank of America.

Així mateix, ha estat vicepresident 1r de Repsol, i conseller d'Inbursa, Erste Bank, SegurCaixa Adeslas, Abertis, Port Aventura i Saba.

>> **Altres càrrecs actuals**

President de VidaCaixa i conseller de Banco BPI.

>> **NOMBRE TOTAL DE CONSELLERS EXECUTIUS**

1

>> **% SOBRE EL TOTAL DEL CONSELL**

6,25

JORDI GUAL
President

>> **Educació**

Doctor en Economia per la Universitat de Califòrnia (Berkeley), catedràtic d'Economia d'IESE Business School i Research Fellow del Center for Economic Policy Research (CEPR).

>> **Trajectòria professional**

Es va incorporar al Grup "la Caixa" el 2005, on, abans d'assumir la presidència de CaixaBank, va ser economista en cap i director executiu de Planificació Estratègica i Estudis, així com director general de Planificació i Desenvolupament Estratègic a CriteríaCaixa. Ha estat membre del Consell d'Administració de Repsol, conseller econòmic en la Direcció General d'Afers Econòmics i Financers de la Comissió Europea i professor visitant en la Universitat de Califòrnia (Berkeley), la Universitat Libre de Bruxelles i la Barcelona Graduate School of Economics.

>> **Altres càrrecs actuals**

Membre del Consell d'Administració de Telefónica i del Consell de Vigilància d'Erste Bank. Així mateix, és president de FE-DEA, vicepresident del Cercle d'Economia i de la Fundació Cotec per a la Innovació, i membre dels Patronats de la Fundació CEDE, el Real Instituto Elcano i la Fundació Barcelona Mobile World Capital.

TOMÁS MUNIESA
Vicepresident

>> **Educació**

Llicenciat en Ciències Empresarials i màster en Administració d'Empreses per ESA-DE.

>> **Trajectòria professional**

L'any 1976 va entrar a "la Caixa", el 1992 fou nomenat director general adjunt i el 2011, director general del Grup Assegurador i Gestió d'Actius de CaixaBank, fins al novembre del 2018.

Va ser vicepresident executiu i CEO de VidaCaixa (1997-2018).

Prèviament va ser president de MEF, vicepresident de BME, vicepresident 2n d'UNESPA, conseller i president de la Comissió d'Auditoria del Consorci de Compensació d'Assegurances, conseller de Vithas Sanidad i conseller suplent d'Inbursa.

>> **Altres càrrecs actuals**

Vicepresident de VidaCaixa i SegurCaixa Adeslas, així com membre del Patronat d'ESADE Fundació i conseller d'Allianz Portugal.

MARCELINO ARMENTER
Conseller dominical

>> **Educació**

Llicenciat i màster en Administració d'Empreses per ESADE.

>> **Trajectòria professional**

Va començar la seva carrera professional en Arthur Andersen i més endavant va incorporar-se a Hidroelèctrica de Catalunya.

Des del 1985 ha desenvolupat la seva trajectòria vinculat al Grup "la Caixa", on ha exercit els càrrecs de director d'Auditoria i Control Intern (1985-1988), director d'àrea de Participades (1988-1995), conseller delegat de Banco Herrero (1995-2001), director general de CaixaHolding (2001-2007), director general adjunt executiu de "la Caixa" (2007-2011) i director general de Riscos de CaixaBank (2011-2013).

Avui dia és conseller delegat i membre de la Comissió Executiva de CriteríaCaixa, i anteriorment va ser-ne el director general. Va ser conseller de Grupo Financiero Inbursa (2017-2019).

>> **Altres càrrecs actuals**

Membre del Consell d'Administració de Naturgy i Immo CriteríaCaixa, president i conseller delegat de Mediterrànea Beach & Golf Community, conseller delegat de Caixa Capital Risc i membre del Consell de Saba Infraestructuras.



LADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

>> CONSELLERS EXTERNES DOMINICALS

FUNDACIÓ CAJACANARIAS Representada per Natalia Aznárez Conseller dominical

>> Educació

Llicenciada en Ciències Empresarials en Direcció Comercial per la Universitat de Màlaga i diplomada en Comptabilitat i Finances per la Universitat de La Laguna.

>> Trajectòria professional

Va començar la seva activitat professional col·laborant amb la Direcció General de REA METAL WINDOWS. El 1990 va entrar en el departament de màrqueting de CajaCanarias, el 1993 per dirigir-ne el segment de Particulars, i el 2008 va ser designada subdirectora de CajaCanarias (el 2010 en va assumir la Direcció General Adjunta). Després del traspàs d'actius i passius a Banca Cívica, va assumir la Direcció General de CajaCanarias. Des que l'entitat financera es va transformar en fundació, va exercir com a directora general fins al 30 de juny del 2016.

>> Altres càrrecs actuals

Directora de la Fundació CajaCanarias, presidenta de la Comissió de Control del pla de pensions d'empleats de CajaCanarias, vicepresidenta de la Fundació Cristino de Vera, secretària de la Fundació para el Desarrollo y Formación Empresarial CajaCanarias.

MARÍA TERESA BASSONS Consellera dominical

>> Educació

Llicenciada en Farmàcia per la Universitat de Barcelona, especialitzada en Farmàcia Hospitalària.

>> Trajectòria professional

Exerceix la seva activitat professional com a titular d'oficina de farmàcia. Ha estat vicepresidenta del Col·legi Oficial de Farmacèutics de Barcelona (1997-2004) i secretària general del Consell de Col·legis de Farmacèutics de Catalunya (2004-2008), membre del Consell Assessor sobre Tabaquisme de la Generalitat de Catalunya (1997-2006) i del Comitè Assessor de Bioètica de la Generalitat de Catalunya (2005-2008), i directora del Congrés - Mostra INFARMA en la Fira de Barcelona (1995, 1997) i de les publicacions Circular Farmacèutica i L'Informatiu del COFB.

Ha estat consellera a "la Caixa" (2005-2014), Critería CaixaHolding (2011-2012), patrona de la Fundació "la Caixa" (2014-2016) i membre del Comitè Consultiu de Caixa Capital Risc fins al 2018.

Ha estat membre del Comitè Executiu i presidenta de la Comissió d'Empreses del sector de la salut de la Cambra de Comerç de Barcelona fins al maig del 2019 i membre de la Comissió Científica d'Oncolliga.

>> Altres càrrecs actuals

Consellera de Bassline i de Laboratoris Ordesa i administradora de Terbas XXI SLU.

Membre de la Comissió Científica d'Oncolliga.

ALEJANDRO GARCÍA-BRAGADO Conseller dominical

>> Educació

Llicenciat en Dret per la Universitat de Barcelona i advocat de l'Estat.

>> Trajectòria professional

El 1984, en excedència de l'Advocacia de l'Estat, va passar a prestar serveis en la Borsa de Barcelona, on va exercir com a secretari del Consell, mantenint la seva activitat com a advocat. El 1994, va deixar la Borsa de Barcelona i va passar a assessorar "la Caixa". El 1995 va ser nomenat vicesecretari i, el 2003, secretari del Consell d'Administració. Així mateix, va ser vicepresident i vicesecretari del Patronat de la Fundació Bancària "la Caixa" (2014-2016). Per la seva banda, a CaixaBank va exercir com a secretari (no membre) del Consell d'Administració (2009-2016) i com a secretari general (2011-2014).

Va ser secretari del Consell d'Administració, entre d'altres, de La Maquinista Terrestre y Marítima, Intelhorce, Hilaturas Gossipyum, Abertis Infraestructuras, Inmobiliaria Colonial i Agbar. Així mateix, va ser conseller de Gas Natural.

>> Altres càrrecs actuals

Vicepresident 1r de CriteríaCaixa i membre del Consell d'Administració de Saba Infraestructuras.

IGNACIO GARRALDA Conseller dominical

>> Educació

Llicenciat en Dret per la Universitat Complutense de Madrid. Notari en excedència des del 1989.

>> Trajectòria professional

Va iniciar la seva carrera professional com a corredor col·legiat de comerç (1976-1982), després va passar a ser agent de canvi i borsa (1982-1989). Va ser soci fundador d'AB Asesores Bursátiles, vicepresident fins al 2001, vicepresident de Morgan Stanley Dean Witter (1999-2001), president de Bancoval (1994-1996) i conseller de la Societat Rectora de la Borsa de Madrid (1991-2009).

És president i conseller delegat de Mutua Madrileña Automovilista, membre del Consell d'Administració des del 2002 i membre de la Comissió Executiva des del 2004, i actualment n'exerceix com a president, així com president de la Comissió d'Inversions.

>> Altres càrrecs actuals

Vicepresident 1r de BME, conseller d'Endesa, i president de la seva Comissió d'Auditoria des del 2016. A més, és president de la Fundació Mutua Madrileña, membre del Patronat de la Fundació Princesa de Asturias, del Museu Reina Sofia, de Pro Real Academia Española i de la Fundació d'Ajuda contra la Drogoaddicció.



LADN de CaixaBank



Linies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

>> **CONSELLERS EXTERNIS DOMINICALS**

JOSÉ SERNA
Conseller dominical

>> **Educació**

Llicenciat en Dret per la Universitat Complutense de Madrid. Advocat de l'Estat (en excedència) i notari (fins al 2013).

>> **Trajectòria professional**

El 1971 va ingressar en el Cos d'Advocats de l'Estat fins a la seva excedència el 1983. Assessor jurídic de la Borsa de Madrid (1983-1987). Agent de canvi i borsa a Barcelona (1987). President de la Societat Promotora de la nova Borsa de Barcelona (1988) i president de la Borsa de Barcelona (1989-1993).

President de la Societat de Borses d'Espanya (1991-1992) i vicepresident de MEFF. També va ser vicepresident de la Fundació Barcelona Centre Financer i de la Sociedad de Valores y Bolsa Interdealers, SA.

El 1994 es va incorporar com a agent de canvi i borsa en la Borsa de Barcelona.

Notari de Barcelona (2000-2013). Així mateix, va ser conseller d'Endesa (2000-2007) i de societats del seu Grup.

>> **NOMBRE TOTAL DE CONSELLERS DOMINICALS**

8

>> **% SOBRE EL TOTAL DEL CONSELL**

50

>> **CONSELLERS EXTERNIS INDEPENDENTS**

XAVIER VIVES
Conseller independent coordinador

>> **Educació**

Professor d'Economia i Finances d'IESE Business School. Doctor en Economia per la Universitat de Califòrnia (Berkeley).

>> **Trajectòria professional**

Ha estat catedràtic d'Estudis Europeus a INSEAD (2001-2005); director de l'Institut d'Anàlisi Econòmica del CSIC (1991-2001), i professor visitant en les universitats de Califòrnia (Berkeley), Harvard, Nova York (càtedra Rei Joan Carles I) i Pennsylvania, així com en la Universitat Autònoma de Barcelona i la Universitat Pompeu Fabra.

Ha assessorat el Banc Mundial, el Banc Interamericà de Desenvolupament, el Banc de la Reserva Federal de Nova York, la Comissió Europea (conseller especial del vicepresident de la UE i comissari de la Competència), la Generalitat de Catalunya com a membre del CAREC, i empreses internacionals. Ha estat president de l'Associació Espanyola d'Economia i d'EARIE (European Association for Research in Industrial Economics) i vicepresident de l'Associació Espanyola d'Economia Energètica, així com Duisenberg Fellow del BCE.

>> **Altres càrrecs actuals**

Membre de l'Academia Europaea; Research Fellow del CESifo i del Center for Economic Policy Research; Fellow de l'European Economic Association i de l'Econometric Society.

MARÍA VERÓNICA FISAS
Consellera independent

>> **Educació**

Llicenciada en Dret i màster en Administració d'Empreses per EAE.

>> **Trajectòria professional**

L'any 2009 va passar a ser membre de la Junta Directiva de Stanpa, Associació Nacional de Perfumeria i Cosmètica, i el 2019 es va convertir en presidenta de Stanpa i, alhora, en presidenta de la Fundació Stanpa.

>> **Altres càrrecs actuals**

Consellera delegada de Natura Bissé i directora general del Grup des del 2007. Des del 2008 és patrona de la Fundació Ricardo Fisas Natura Bissé.

CRISTINA GARMENDIA
Consellera independent

>> **Educació**

Llicenciada en Ciències Biològiques en l'especialitat de Genètica, doctora en Biologia Molecular pel Centre de Biologia Molecular Severo Ochoa de la Universitat Autònoma de Madrid i MBA per l'IESE, Universitat de Navarra.

>> **Trajectòria professional**

Ha estat ministra de Ciència i Innovació del Govern d'Espanya durant la IX Legislatura (2008-2011).

Ha estat vicepresidenta executiva i directora financera del Grup Amasua, presidenta de l'Associació d'Empreses Biotecnològiques (ASEBIO) i membre de la junta directiva de la Confederació Espanyola d'Organitzacions Empresarials (CEOE), així com membre dels òrgans de govern, entre altres societats, de Science & Innovation Link Office, Naturgy, Corporación Financiera Alba i Pelayo Mutua de Seguros, i presidenta de Genetrix.

>> **Altres càrrecs actuals**

És consellera de Compañía de Distribución Integral Logista Holdings, Mediaset, Ysios Capital Partners i Satlantis Microsats. Així mateix, és presidenta de la Fundación COTEC, membre de la Fundación España Constitucional i SEPI, i membre del Consell Assessor de la Fundación Mujeres por África, així com membre del Consell Social de la Universitat de Sevilla.



LADN de CaixaBank



Linies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

>> **CONSELLERS EXTERNS INDEPENDENTS**

MARÍA AMPARO MORALEDA
Consellera independent

>> **Educació**

Enginyera superior industrial per ICAI i PDG per l'IESE.

>> **Trajectòria professional**

Va ser directora d'Operacions per a l'àrea Internacional d'Iberdrola amb responsabilitat sobre el Regne Unit i els Estats Units (2009-2012) i va dirigir Iberdrola Ingeniería y Construcción (2009-2011). Així mateix, ha estat membre del Consell d'Administració de Faurecia (2012-2017).

Anteriorment, va estar vinculada al Grup IBM: va ser presidenta executiva d'IBM per a Espanya i Portugal (2001-2009), i més tard va ampliar la zona sota la seva responsabilitat a Grècia, Israel i Turquia (2005-2009). Abans d'això, va ser executiva adjunta del president d'IBM Corporation (2000-2001), directora general d'INSA (filial d'IBM Global Services) (1998-2000) i directora de Recursos Humans per a EMEA d'IBM Global Services (1995-1997).

>> **Altres càrrecs actuals**

Consellera independent a Solvay, Airbus Group i Vodafone.

Així mateix, és membre del Consell Recor del CSIC, del Consell Assessor de SAP Ibèrica, Spencer Stuart i KPMG, així com acadèmica de número de la Real Acadèmia de Ciències Econòmiques i Finances, membre de l'Acadèmia de Ciències Socials i del Medi Ambient d'Andalusia, el Patronat de l'MD Anderson Cancer Center de Madrid i l'International Advisory Board de l'IE.

JOHN S. REED
Conseller independent

>> **Educació**

Llicenciat en Filosofia, Lletres i Ciència en el Washington and Jefferson College i el Massachusetts Institute of Technology (MIT).

>> **Trajectòria professional**

Va ser tinent del Cos d'Enginyers de l'Exèrcit dels Estats Units (1962-1964) i posteriorment va mantenir una vinculació durant 35 anys amb Citibank/Citicorp i Citigroup, els últims setze com a president, abans de jubilar-se l'any 2000. Posteriorment, va tornar a treballar com a president de la Borsa de Nova York (2003-2005) i va ocupar el càrrec de president de la Corporació del MIT (2010-2014).

>> **Altres càrrecs actuals**

President del Consell d'American Cash Exchange i del Boston Athenaeum, així com fideïcomissari de l'NBER. És membre de la Junta de l'Acadèmia Americana d'Arts i Ciències i de la Societat Filosòfica Americana.

EDUARDO JAVIER SANCHIZ
Conseller independent

>> **Educació**

Llicenciat en Ciències Econòmiques i Empresarials per la Universitat de Deusto i màster en Administració d'Empreses per l'IE.

>> **Trajectòria professional**

Vinculat a Almirall des del 2004, conseller delegat (2011-2017). Prèviament, va ocupar els càrrecs de director executiu de Desenvolupament Corporatiu i Finances i CFO, i és membre del Consell d'Administració des del 2005 i de la Comissió de Dermatologia des del 2015.

Amb anterioritat, va exercir diversos càrrecs a la farmacèutica americana Eli Lilly & Co. Entre els càrrecs rellevants, s'hi inclouen director general a Bèlgica i a Mèxic, així com director executiu per a l'àrea de negoci que aglutina els països del centre, nord, est i sud d'Europa.

Ha estat membre del Consell de la Cambra Americana de Comerç a Mèxic i del Consell de l'Associació d'Indústries Farmacèutiques en diversos països d'Europa i Llatinoamèrica.

>> **Altres càrrecs actuals**

És membre del Consell d'Administració del laboratori Pierre Fabre i del seu Comitè Estratègic.

KORO USARRAGA
Consellera independent

>> **Educació**

Llicenciada i màster en Administració d'Empreses per ESADE.

PADE per IESE. Membre del Registre Oficial d'Auditors de Comptes.

>> **Trajectòria professional**

Va treballar durant vint anys en Arthur Andersen, i el 1993 va ser nomenada sòcia de la divisió d'auditoria.

L'any 2001 va assumir la responsabilitat de la Direcció General Corporativa d'Occidental Hotels & Resorts. Va ser directora general de Renta Corporación i membre del Consell d'Administració d'NH Hotel Group (2015-2017).

>> **Altres càrrecs actuals**

Consellera de Vocento i administradora de Vehicle Testing Equipment i de 2005 KP Inversiones.

>> **NOMBRE TOTAL DE CONSELLERS INDEPENDENTS**

7

>> **% TOTAL DEL CONSELL**

43,75



LADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent

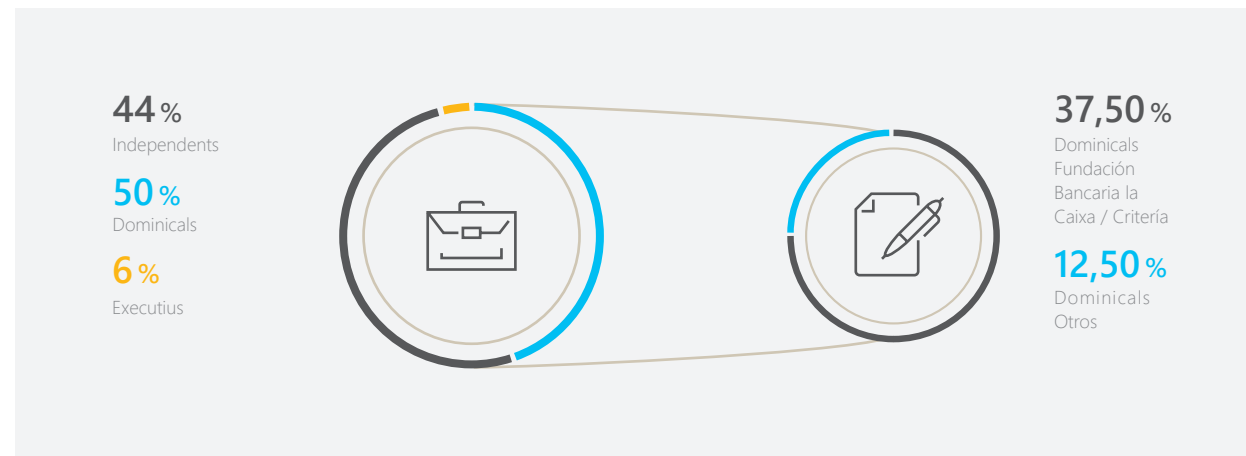


Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

Cristina Garmendia Mendizábal és membre del Consell Assessor de Banca Privada de CaixaBank. La remuneració percebuda per la seva pertinença al Consell Assessor en l'exercici 2019, des que és consellera, assoleix els vuit mil euros, i no es considera significativa.

No consta que cap altre conseller independent percebi de CaixaBank o del seu grup cap quantitat o benefici per concepte diferent a la seva remuneració com a conseller, ni que mantingui cap relació de negoci amb CaixaBank o el seu grup en nom propi o com a accionista significatiu, conseller o alt directiu d'una altra entitat.

Perfil dels membres del Consell¹





LADN de CaixaBank



Linies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

Informació relativa al nombre de conselleres al tancament dels últims quatre exercicis (C.1.4)

	Nombre de conselleres				% sobre el total de consellers de cada categoria			
	Exercici 2019	Exercici 2018	Exercici 2017	Exercici 2016	Exercici 2019	Exercici 2018	Exercici 2017	Exercici 2016
Executives	0	0		0	0,00	0,00	0,00	0,00
Dominicals	2	2	2	1	25,00	25,00	28,57	16,67
Independents	4	3	3	3	57,14	33,33	33,33	37,50
Altres d'externes	0	0	0	0	0,00	0,00	0,00	0,00
Total	6	5	5	4	37,50	27,78	27,78	25,00

Política de diversitat (C.1.5., C.1.6., C.1.7.)

CaixaBank té una Política de selecció, diversitat i avaluació de la idoneïtat dels consellers i dels membres de l'alta direcció i altres titulars de funcions clau (d'ara endavant, la "Política"), que va ser aprovada pel Consell d'Administració el dia 20 de setembre del 2018.

Aquesta Política té per objecte, entre d'altres, assegurar una diversitat adequada en la composició del Consell d'Administració que permeti garantir un ampli conjunt de coneixements, qualitats, punts de vista i experiències al si del Consell, contribuint a promoure opinions diverses i independents, i un procés de presa de decisions sòlid i madur.

També és objectiu de la Política vetllar per una diversitat adequada en la composició del Consell, especialment de gènere, així com, si escau, de formació i experiència professional, edat i origen geogràfic. Respectar el principi de no discriminació i igualtat de tracte constitueix, per tant, un element fonamental de la Política així com dels procediments per a la selecció i l'avaluació de la idoneïtat dels consellers de CaixaBank.

Els procediments de selecció de membres del Consell d'Administració no presenten cap biaix que obstaculitzi la selecció de dones per als càrrecs esmentats al si de la Societat. Així mateix, l'article 15 del Reglament del Consell d'Administració estableix com a funcions assignades a la Comissió de Nomenaments la d'informar el Consell sobre les qüestions de diversitat de gènere i vetllar perquè els procediments de selecció dels seus membres afavoreixin la diversitat d'experiències i coneixements, i facilitin la selecció de conselleres; establir un objectiu de representació per al sexe menys representat en el Consell d'Administració, i elaborar les orientacions sobre com s'ha d'assolir aquest objectiu, vetllant en qualsevol cas pel compliment de la política de diversitat aplicada en relació amb el Consell d'Administració, de la qual cosa dona compte en l'ÍAGC.

La diversitat adequada en la composició del Consell es té en compte durant tot el procés de selecció i avaluació de la idoneïtat a CaixaBank, i es valora, en particular, la diversitat de gènere.

La Comissió de Nomenaments, quan analitza i proposa els perfils de candidats per proveir els llocs del Consell d'Administració, té en compte les qüestions de diversitat de gènere.

En particular, s'apliquen les mesures següents:

- En els procediments de selecció i reelecció de consellers, en fer l'avaluació de la idoneïtat es pondera l'objectiu d'afavorir la diversitat de gènere, coneixements, formació i experiència professional, edat i origen geogràfic en la composició del Consell.
- En tot moment, el Consell d'Administració i la Comissió de Nomenaments vetllen perquè hi hagi un equilibri adequat de coneixements i experiències, tenint també en compte que es faciliti la selecció de candidats del sexe menys representat i s'eviti qualsevol classe de discriminació pel que fa a això.
- En l'avaluació anual de la composició i les competències del Consell d'Administració es tenen en compte els aspectes de diversitat indicats amb anterioritat i, en particular, el percentatge de membres del Consell del sexe menys representat, amb l'objectiu d'acomplir la recomanació 14 del Codi de bon govern sobre la presència femenina en els consells d'administració. A aquests efectes, la Comissió de Nomenaments ha de documentar el grau de compliment d'aquest objectiu així com d'aquells altres que, si escau, s'hagin considerat pertinents, i indicar, en cas d'incompliment, les raons, les mesures per solucionar-ho i el calendari d'actuacions.
- Així mateix, la Comissió de Nomenaments, amb l'assistència de la Secretaria General i del Consell, tenint en compte l'equilibri de coneixements, experiència, capacitat i diversitat necessaris i existents en el Consell d'Administració, elabora i actualitza una matriu de competències, que aprova el Consell d'Administració. Igualment, la diversitat adequada en la composició del Consell s'ha tingut en compte durant tot el procés de selecció i avaluació de la idoneïtat a CaixaBank, i s'ha valorat, en particular, la diversitat de gènere i la de formació i experiència professional, edat i origen geogràfic.



LADN de CaixaBank



Linies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent


Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

Pel que fa a l'exercici 2019, el Consell, previ informe de la Comissió de Nomenaments, ha considerat que té una composició satisfactòria amb un equilibri adequat de coneixements i experiències entre els seus membres, tant en el sector financer com en altres àmbits que s'estimen rellevants per garantir el correcte govern de l'entitat de crèdit i un conjunt d'experiències que aporten suficients punts de vista de caràcter complementari.

En la verificació del compliment de la Política de selecció de consellers, la Comissió de Nomenaments ha conclòs que es considera adequada l'estructura, la mida i la composició del Consell d'Administració, en particular pel que fa a la diversitat de gènere i la de formació i experiència professional, edat i origen geogràfic, d'acord amb la verificació efectuada del compliment de la Política de selecció, així com també tenint en compte la reavaluació individual de la idoneïtat de cada conseller que la Comissió de Nomenaments ha dut a terme, cosa que ha permès concloure que el Consell d'Administració en el seu conjunt és idoni en termes de composició.

Quant a això, el Consell considera convenient continuar amb la voluntat de reduir la seva mida complint en tot moment els objectius de diversitat establerts en la Política, especialment pel que fa a la diversitat de gènere, i respectant igualment les condicions relatives a la composició del Consell d'Administració de CaixaBank establertes pel Banc Central Europeu per a la desconsolidació a efectes prudencials de Criteriacaixa a CaixaBank.

Pel que fa a la diversitat de gènere, es destaca l'increment progressiu realitzat en els últims exercicis, de manera que les dones assoleixen el 37,50% del total de membres del Consell el 2019. Aquest percentatge està en línia amb l'objectiu fixat per la Comissió de Nomenaments, d'acord amb el qual el 2020 el nombre de conselleres ha de representar, almenys, el 30% del total de membres del Consell d'Administració, d'acord amb la recomanació 14 del Codi de bon govern. És voluntat del Consell mantenir com a objectiu durant el 2020 el compliment de la recomanació 14 del Codi, de manera que el percentatge de conselleres se situï per damunt del 30%.

Al tancament de l'exercici 2019, les dones representen el 37,50% del total de consellers, el 57,14% dels consellers independents i el 25% dels consellers dominicals.

La Comissió Executiva està composta en un 33,33% per conselleres. El 33,33% dels membres de la Comissió de Nomenaments i el 66,66% dels membres de la Comissió de Retribucions són dones, i la presidència d'aquesta última Comissió és exercida per una consellera.

La Comissió de Riscos té entre els seus membres dues conselleres, que representen el 66,66%. La Comissió d'Auditoria i Control està composta en un 33,33% per conselleres, i la presidència l'exerceix una consellera.

Així mateix, la Comissió d'Innovació, Tecnologia i Transformació Digital està composta en un 40% per conselleres. És a dir, en totes les comissions de la Societat hi ha presència de dones.

Per tot això, es pot dir que el Consell d'Administració de CaixaBank es troba en la franja alta de l'IBEX 35 pel que fa a la presència de dones, tal com s'aprecia en l'informe publicat per la CNMV sobre els informes de govern corporatiu de les entitats emissores de valors admesos a negociació en mercats regulats de l'exercici 2018 (la mitjana de les quals se situa en el 23,1% el 2018).



LADN de CaixaBank



Linies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

Consellers dominicals, representants d'accionistes amb **participació inferior al 3%** (C.1.8)

FUNDACIÓN BANCARIA CAJA NAVARRA, FUNDACIÓN CAJACANARIAS I FUNDACIÓN CAJA DE BURGOS

>> Justificació

Vigència del pacte d'accionistes descrit en l'apartat A.7, on es preveu el dret dels signants del pacte a proposar un conseller a CaixaBank.

MUTUA MADRILEÑA AUTOMOVILISTA SOCIEDAD DE SEGUROS A PRIMA FIJA

>> Justificació

També consten en l'informe de la Comissió de Nomenaments al Consell, que integra, al seu torn i com a annex, l'informe del Consell sobre la proposta de nomenament del senyor Ignacio Garralda Ruiz de Velasco com a conseller dominical, que es va sotmetre i va ser aprovat per la Junta General d'Accionistes del 2017.

L'informe esmentat esgrimeix que la incorporació al Consell d'Administració de CaixaBank del senyor Garralda aportarà avantatges rellevants derivats de la seva gran experiència i qualificació i facilitarà, a més, un millor desenvolupament de l'aliança estratègica actual entre el Grup CaixaBank i el Grup Mutua Madrileña.



No s'han rebut ni atès peticions formals de presència en el Consell procedents d'accionistes amb una participació accionarial igual o superior a la d'altres a instàncies dels quals s'hagin designat consellers dominicals.



LADN de CaixaBank



Linies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

Facultats delegades del Consell (C.1.9)

» GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE

Es deleguen totes les facultats legalment i estatutàriament delegables, sens perjudici de les limitacions establertes en el Reglament del Consell d'Administració per a la delegació de facultats que, en tot cas, apliquen a efectes interns.

» COMISSIÓ EXECUTIVA

La Comissió Executiva té delegades totes les competències i facultats legalment i estatutàriament delegables. A efectes interns, la Comissió Executiva té les limitacions establertes en l'article 4 del Reglament del Consell d'Administració.

Càrrecs exercits pels consellers en altres societats del Grup CaixaBank (C.1.10)

Nom o denominació social del conseller	Denominació social de l'entitat del grup	Càrrec	Té funcions executives?
Tomás Muniesa Arantegui	VidaCaixa, S.A., de Seguros y Reaseguros	Vicepresident	No
Gonzalo Gortázar Rotaeche	VidaCaixa, S.A., de Seguros y Reaseguros	President	No
Gonzalo Gortázar Rotaeche	Banco BPI, S.A.	Conseller	No

Càrrecs exercits pels consellers en altres societats cotitzades (C.1.11 i C.1.12)

Nom o denominació social del conseller	Denominació social de l'entitat cotitzada	Càrrec
Ignacio Garralda Ruiz de Velasco	Endesa, S.A.	Conseller
Ignacio Garralda Ruiz De Velasco	BME Holding, S.A.	Vicepresident 1r
Jordi Gual Solé	Erste Group Bank, AG.	Membre del Consell de Vigilància
Jordi Gual Solé	Telefónica, S.A.	Conseller
María Amparo Moraleda Martínez	Solvay, S.A.	Consellera
María Amparo Moraleda Martínez	Airbus Group, S.E.	Consellera
María Amparo Moraleda Martínez	Vodafone Group Plc	Consellera
Marcelino Armenter Vidal	Naturgy Energy Group, S.A.	Conseller
Cristina Garmendia Mendizábal	Mediaset España Comunicación, S.A.	Consellera
Cristina Garmendia Mendizábal	Compañía de Distribución Integral Logista Holdings, S.a.	Consellera
Koro Usarraga Unsain	Vocento, S.A.	Consellera

La informació sobre consellers i càrrecs ostentats en consells d'altres societats cotitzades es refereix al tancament de l'exercici.

Pel que fa al càrrec ostentat pel senyor Jordi Gual Solé a Erste Group Bank, AG, la seva nomenclatura precisa és membre del Consell de Vigilància. No obstant això, per limitacions del formulari electrònic, en l'annex estadístic està indicat com a conseller.

La Societat ha establert regles sobre el nombre màxim de consells de societats de què poden formar part els seus consellers, segons s'estableix en l'article 32.4 del Reglament del Consell d'Administració. Els consellers de CaixaBank hauran d'observar les limitacions relatives a la pertinença a consells d'administració que estableixi la normativa vigent d'ordenació, supervisió i solvència d'entitats de crèdit.



LADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

Funcionament del Consell (C.1.15, C.1.20, C.1.24, C.1.25, C.1.26, C.1.27, C.1.28, C.1.29 i C.1.35)

Modificacions en el Reglament del Consell

En la seva sessió del 21 de febrer del 2019, el Consell d'Administració de CaixaBank va acordar modificar l'apartat 4 de l'article 15 del Reglament del Consell d'Administració, la finalitat del qual era establir expressament que les actes de la Comissió de Nomenaments i de la Comissió de Retribucions es remetin o lliurin a tots els membres del Consell d'Administració en comptes de quedar a la seva disposició en la Secretaria de la Societat. D'aquesta manera, s'aplica el mateix règim que regeix per a les actes de la Comissió d'Auditoria i Control i de la Comissió de Riscos.

En compliment del que disposa l'article 529 de la Llei de societats de capital, les modificacions es van comunicar a la Comissió Nacional del Mercat de Valors ("CNMV"), es van elevar a públic i es van inscriure en el Registre Mercantil. Una vegada inscrites en el Registre Mercantil el 3 de juliol del 2019, els textos complets van ser publicats per la CNMV i per CaixaBank, SA al seu lloc web corporatiu (www.CaixaBank.com).

Delegació del vot

Pel que fa a les normes sobre la delegació de vot, hi ha la previsió de l'article 17 del Reglament del Consell, que estableix que els consellers hauran d'assistir personalment a les reunions del Consell. No obstant això, quan no ho puguin fer personalment, procuraran atorgar la seva representació per escrit i amb caràcter especial per a cada sessió a un altre membre del Consell incloent-hi les instruccions oportunes. Els consellers no executius només podran atorgar la seva representació a un altre conseller no executiu, per bé que en el cas dels consellers independents només podran fer-ho a favor d'un altre conseller independent.

Així mateix, es disposa en la regulació interna que la representació es podrà conferir per qualsevol mitjà postal, electrònic o per fax sempre que quedi assegurada la identitat del conseller.



No obstant tot l'anterior, perquè el representant pugui atènyer-se al resultat del debat en el Consell, és habitual que les representacions, quan tenen lloc, sempre d'acord amb els condicionaments legals, no es produeixin, en general, amb instruccions específiques. Aquesta situació té lloc de manera coherent amb el que estableix la Llei sobre les facultats del president del Consell, al qual s'atribueix, entre d'altres, la d'estimular el debat i la participació activa dels consellers durant les sessions, salvaguardant la seva presa de posicions lliure.

Presca de decisions

No s'exigeixen majories reforçades, diferents de les legals, en cap tipus de decisió.

El Consell d'Administració ha celebrat dotze reunions, així com una sessió de treball "off-site" el 26 de setembre.

- » **NOMBRE DE REUNIONS AMB L'ASSISTÈNCIA PRESENCIAL D'ALMENYS EL 80% DELS CONSELLERS** **12**
- » **% D'ASSISTÈNCIA PRESENCIAL SOBRE EL TOTAL DE VOTS DURANT L'EXERCICI** **97,89%**
- » **NOMBRE DE REUNIONS AMB L'ASSISTÈNCIA PRESENCIAL, O REPRESENTACIONS REALITZADES AMB INSTRUCCIONS ESPECÍFIQUES, DE TOTS ELS CONSELLERS** **8**
- » **% DE VOTS EMESOS AMB ASSISTÈNCIA PRESENCIAL I REPRESENTACIONS REALITZADES AMB INSTRUCCIONS ESPECÍFIQUES, SOBRE EL TOTAL DE VOTS DURANT L'EXERCICI** **97,89%**



NOMBRE DE REUNIONS DEL CONSELL

12



NOMBRE DE REUNIONS DEL CONSELL SENSE L'ASSISTÈNCIA DEL PRESIDENT

0

A CaixaBank, durant l'exercici 2019, el nombre total de no assistències de consellers es va limitar a quatre absències, i es van considerar com a no assistència les delegacions sense instruccions específiques. Les no assistències es produeixen en els casos d'impossibilitat d'assistir-hi, i les representacions, quan es donen, no es produeixen, en general, amb instruccions específiques per tal que el representant pugui atènyer-se al resultat del debat en el Consell.



LADN de CaixaBank



Linies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

Per tant, el percentatge de no assistències sobre el total de vots durant l'exercici 2019 és del 2,11%, tenint en compte que s'han considerat com a no assistència les delegacions sense instruccions específiques.

Reunions del conseller coordinador sense l'assistència ni la representació de cap conseller executiu:

» **NOMBRE DE REUNIONS** **4**

El conseller coordinador no es va introduir a CaixaBank per tenir un president executiu, sinó com una garantia més en el procés de desconsolidació amb l'anterior soci de control. Per aquesta raó, dedica més temps als consellers independents. El 2019 ha mantingut dues reunions amb els consellers independents, una amb els consellers dominicals i una altra amb els consellers microdominicals. Es ret compte de totes les reunions en el Consell d'Administració, on es debaten les propostes de millora.

Reunions de les diferents comissions del Consell:

» **NOMBRE DE REUNIONS DE LA COMISSIÓ EXECUTIVA** **19**

» **NOMBRE DE REUNIONS DE LA COMISSIÓ D'AUDITORIA I CONTROL** **18**

» **NOMBRE DE REUNIONS DE LA COMISSIÓ DE NOMENAMENTS** **8**

» **NOMBRE DE REUNIONS DE LA COMISSIÓ DE RETRIBUCIONS** **9**

» **NOMBRE DE REUNIONS DE LA COMISSIÓ DE RISCOS** **15**

» **NOMBRE DE REUNIONS DE LA COMISSIÓ D'INNOVACIÓ, TECNOLOGIA I TRANSFORMACIÓ DIGITAL** **1**

Informació

Hi ha un procediment perquè els consellers puguin disposar de la informació necessària per preparar les reunions dels òrgans d'administració amb prou temps.

D'acord amb el que estableix l'article 22 del Reglament del Consell, en l'acompliment de les seves funcions, el conseller té el deure d'exigir a la Societat, i el dret de recollir-ne, la informació necessària que li serveixi per al compliment de les seves obligacions. Per fer-ho, el conseller haurà de sol·licitar informació sobre qualsevol aspecte de la Societat i examinar els seus llibres, registres, documents i resta de documentació. El dret d'informació s'estén a les societats participades sempre que això sigui possible.

El Consell i l'auditoria (C.1.27, C.1.28, C.1.30, C.1.31, C.1.32, C.1.33 i C.1.34)

La relació amb el mercat i independència dels auditors externs

Quant a les relacions amb els subjectes que intervenen en els mercats, la Societat actua d'acord amb els principis de la transparència i la no-discriminació presents en la legislació aplicable i segons el que disposa el Reglament del Consell d'Administració, que estableix que s'informarà el públic de manera immediata sobre tota informació rellevant a través de les comunicacions a la CNMV i del lloc web corporatiu. Quant a la relació amb analistes i bancs d'inversió, el Departament de Relació amb Inversors coordina la relació de la Societat amb analistes, accionistes i inversors institucionals, i gestiona les seves peticions d'informació per tal d'assegurar a tothom un tracte equitatiu i objectiu.

En aquest sentit, d'acord amb la recomanació 4 del Codi de bon govern de les societats cotitzades, el Consell d'Administració de la Societat, en el marc de la seva competència general de determinar les polítiques i estratègies generals de la Societat, va aprovar, en la sessió del 30 de juliol del 2015, la Política d'informació, comunicació i contactes amb accionistes, inversors institucionals i assessors de vot, disponible al web corporatiu de la Societat.

La sol·licitud s'ha de dirigir al president del Consell, si té caràcter executiu, i si no al conseller delegat, el qual l'ha de fer arribar a l'interlocutor apropiat, i en cas que consideri que es tracta d'informació confidencial, haurà d'advertir el conseller d'aquesta circumstància així com del seu deure de confidencialitat.

Independentment d'això, en general, els documents que han de ser aprovats pel Consell i especialment aquells que per la seva extensió no es poden assimilar durant la sessió es remeten als membres del Consell amb antelació a les reunions de l'òrgan d'administració.

En el marc d'aquesta Política, i arran de les competències atribuïdes al conseller coordinador nomenat el 2017, li correspon mantenir contactes, quan sigui apropiat, amb inversors i accionistes per conèixer els seus punts de vista per tal de formar-se una opinió sobre les seves preocupacions, en particular, en relació amb el govern corporatiu de la Societat.

Així mateix, i d'acord amb la normativa interna, entre les competències atribuïdes legalment al ple del Consell d'Administració hi ha específicament la supervisió del procés de divulgació d'informació i les comunicacions relatives a la Societat, per la qual cosa li corresponen la gestió i la supervisió al nivell més alt de la informació subministrada als accionistes, als inversors institucionals i als mercats en general. En aquest sentit, el Consell d'Administració, a través dels òrgans i departaments corresponents, procura tutelar, protegir i facilitar l'exercici dels drets dels accionistes, dels inversors institucionals i dels mercats en general en el marc de la defensa de l'interès social, de conformitat amb els principis següents:

Transparència, igualtat de tracte i no-discriminació, informació contínua, afinitat amb l'interès social, avant-



LADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

guarda en l'ús de les noves tecnologies i compliment de la llei i de la normativa interna de CaixaBank.

Els principis anteriors són aplicables a la informació facilitada i a les comunicacions de la Societat amb els accionistes i inversors institucionals i a les relacions amb els mercats i amb les altres parts interessades, com ara, entre d'altres, entitats financeres intermediàries, gestores i dipositàries de les accions de la Societat, analistes financers, organismes de regulació i supervisió, assessors de vot (proxy advisors), agències d'informació i agències de qualificació creditícia (ràting).

En concret, la Societat tindrà presents de manera especial les regles sobre tractament de la informació privilegiada i de la informació rellevant que recullen tant la normativa aplicable com les normes de la Societat pel que fa a relacions amb els accionistes i comunicació amb els mercats de valors, contingudes en el Codi ètic i principis d'actuació de CaixaBank, en el Reglament intern de conducta de CaixaBank, SA en l'àmbit del mercat de valors i en el Reglament del Consell d'Administració de la Societat (també disponibles al web corporatiu).

Pel que fa als auditors externs, la Comissió d'Auditoria i Control, a més de la funció d'elevat al Consell d'Administració, per a la seva submissió a la Junta General d'Accionistes, la propostes de selecció, nomenament, reelecció i substitució de l'auditor extern, és l'encarregada d'establir les relacions oportunes amb l'auditor de comptes per rebre informació sobre aquelles qüestions que puguin posar en risc la independència de l'auditor, i qualsevol altres relacionades amb el procés de desenvolupament de l'auditoria de comptes. En qualsevol cas, la Comissió d'Auditoria i Control haurà de rebre

anualment dels auditors externs la declaració de la seva independència en relació amb la Societat o les entitats vinculades a aquesta directament o indirectament, així com la informació dels serveis addicionals de qualsevol classe oferts a aquestes entitats per l'esmentat auditor extern, o per les persones o entitats vinculades a l'auditor extern d'acord amb el que disposa la legislació sobre auditoria de comptes. Així mateix, la Comissió d'Auditoria i Control emetrà anualment, amb caràcter previ a l'emissió de l'informe d'auditoria de comptes, un informe en què s'expressarà una opinió sobre la independència de l'auditor de comptes. Aquest informe haurà de contenir, en qualsevol cas, la valoració de la prestació dels serveis addicionals esmentats anteriorment, individualment considerats i en el seu conjunt, diferents de l'auditoria legal i en relació amb el règim d'independència o amb la normativa reguladora d'auditoria.

Com a mecanisme addicional per assegurar la independència de l'auditor, l'article 45.4 dels Estatuts Socials estableix que la Junta General no pot revocar els auditors abans que finalitzi el període per al qual van ser nomenats, excepte en cas de causa justa. Així mateix, amb l'objectiu de garantir el compliment de la normativa aplicable i la independència dels treballs d'auditoria, la Societat disposa d'una Política de relació amb l'auditor extern.

Pel que fa als mecanismes concrets establerts per preservar la independència dels auditors externs, el Consell d'Administració de CaixaBank va aprovar en l'exercici 2018 la Política de relació amb els auditors externs. Aquesta política té com a objectiu adequar el procés de designació de l'auditor de comptes de CaixaBank, SA i el seu grup consolidat al nou marc normatiu i garantir que es faci mitjançant un procés imparcial i transparent i que

tant aquesta designació com el marc de relacions amb l'auditor es desenvolupa de conformitat amb la normativa aplicable.

Aquesta política recull, entre d'altres, els principis que han de regir la selecció, la contractació, el nomenament, la reelecció i el cessament de l'auditor de comptes de CaixaBank, així com el marc de relacions entre els dos.

La firma d'auditoria realitza altres treballs per a la Societat i el seu Grup diferents dels d'auditoria:

	SOCIETAT	SOCIETATS DEL GRUP	TOTAL
>> IMPORT D'ALTRES TREBALLS DIFERENTS DELS D'AUDITORIA (MILERS D'EUROS)	532	625	1.157
>> IMPORT TREBALLS DIFERENTS DELS D'AUDITORIA/IMPORT TREBALLS D'AUDITORIA (EN %)	32%	29%	30%



LADN de CaixaBank



Linies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

Nombre d'exercicis que fa que la firma actual d'auditoria s'encarrega de manera ininterrompuda de fer l'auditoria dels comptes anuals individuals o consolidats de la societat.



NOMBRE D'ANYS ININTERROMPUTS

2

INDIVIDUALS

2

CONSOLIDATS



NOMBRE D'EXERCICIS AUDITATS PER LA FIRMA ACTUAL D'AUDITORIA/ NOMBRE D'EXERCICIS QUE LA SOCIETAT O EL SEU GRUP HAN ESTAT AUDITATS (EN %)

10%

INDIVIDUALS

10%

CONSOLIDATS

Amb caràcter general, la Comissió d'Auditoria i Control és l'encarregada de vetllar per l'elaboració correcta de la informació financera i, entre les seves funcions, s'hi inclouen les següents, que, entre altres coses, miren d'evitar l'existència d'informes d'auditoria amb excepcions:

Pel que fa a la supervisió de la informació financera:

- i. informar la Junta General d'Accionistes sobre les qüestions que es plantegin en matèries que siguin competència de la Comissió i, en particular, sobre el resultat de l'auditoria, explicant com ha contribuït a la integritat de la informació financera i la funció que la Comissió ha exercit en aquest procés;
- ii. supervisar el procés d'elaboració i presentació de la informació financera preceptiva relativa a la Societat i, si escau, al Grup, revisant els comptes de la Societat, el compliment dels requisits normatius en aquesta matèria, la delimitació adequada del perímetre de consolidació i l'aplicació correcta dels principis de comptabilitat generalment acceptats.

I, en concret, conèixer, entendre i supervisar l'eficàcia del sistema de control intern de la informació financera (SCIIF), i presentar una conclusió sobre el seu grau de confiança i fiabilitat, així com informar les propostes de modificació de principis i criteris comptables suggerides per la direcció per tal de garantir la integritat dels sistemes d'informació comptable i financera, inclosos el control financer i operatiu, i el compliment de la legislació aplicable. La Comissió podrà presentar recomanacions o propostes al Consell d'Administració adreçades a salvaguardar la integritat de la informació financera preceptiva;

- iii. vetllar perquè el Consell d'Administració procuri presentar els comptes anuals a la Junta General d'Accionistes sense limitacions ni excepcions en l'informe d'auditoria i perquè, en el supòsit excepcional que hi hagi excepcions, tant el president de la Comissió com els auditors expliquin amb claredat als accionistes el contingut i l'abast d'aquestes limitacions o excepcions;

- iv. informar, amb caràcter previ, el Consell d'Administració sobre la informació financera, i no financera

relacionada, que la Societat hagi de fer pública periòdicament als mercats i als seus òrgans de supervisió.

Durant l'exercici 2019, la Societat no ha canviat d'auditor extern. L'informe d'auditoria dels comptes anuals de l'exercici anterior no presenta reserves o excepcions. Els comptes anuals individuals i consolidats que es presenten al Consell per a la seva formulació no estan prèviament certificats. Sens perjudici d'això, es fa constar que en el procés del sistema de control intern de la informació financera (SCIIF), els estats financers a 31 de desembre del 2019, que formen part dels comptes anuals, són objecte de certificació pel director executiu d'Intervenció, Control de Gestió i Capital de la Societat..

OPA (C.1.38)

La Societat no ha celebrat acords significatius que entrin en vigor, siguin modificats o concluduin en cas de canvi de control de la Societat arran d'una oferta pública d'adquisició, i els seus efectes.

Selecció (C.1.16, C.1.21, C.1.22, y C.1.23)

D'acord amb el que estableixen l'article 529 decies del Reial decret legislatiu 1/2010, de 2 de juliol, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de societats de capital, i els articles 5, 6 i 18 a 21 del Reglament del Consell d'Administració, les propostes de nomenament de consellers que sotmeti el Consell d'Administració a la consideració de la Junta General i els acords de nomenament que adopti el mateix Consell en virtut de les facultats de cooptació que té legalment atribuïdes hauran d'estar precedides de la proposta corresponent de la Comissió de Nomenaments, quan es tracti de consellers independents, i d'un informe en el cas de la resta de consellers. Les propostes de nomenaments o de reelecció de consellers van acompanyades d'un informe justificatiu del Consell d'Administració en el qual es valora la competència, l'experiència i els mèrits del candidat proposat.

Així mateix, el Consell d'Administració, en l'exercici de les seves facultats de proposta a la Junta General i de cooptació per a la cobertura de vacants, vetlla perquè, en la



LADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

composició d'aquest òrgan, els consellers externs o no executius representin majoria sobre els consellers executius i que aquests siguin el mínim necessari.

També vetlla perquè dins el grup majoritari dels consellers no executius s'hi integrin els titulars o els representants dels titulars de participacions significatives establertes en el capital de la Societat o aquells accionistes que hagin estat proposats com a consellers, encara que la seva participació accionarial no sigui una participació significativa (consellers dominicals), i professionals de prestigi reconegut que puguin desenvolupar les seves funcions sense veure's condicionats per relacions amb la Societat o el seu Grup, els seus directius o els seus accionistes significatius (consellers independents).

Per a la qualificació dels consellers s'utilitzen les definicions establertes en la normativa aplicable, que es recullen en l'article 19 del Reglament del Consell d'Administració.

Així mateix, vetlla perquè, pel que fa als consellers externs, la relació entre dominicals i independents reflecteixi la proporció que hi ha entre el capital de la Societat representat per dominicals i la resta del capital, i perquè els consellers independents representin, almenys, un terç total de consellers.

Cap accionista pot estar representat en el Consell d'Administració per un nombre de consellers dominicals superior al quaranta per cent del total de membres del Consell d'Administració, sens perjudici del dret de representació proporcional que correspon als accionistes en els termes previstos en la llei.

Els consellers exerceixen el càrrec durant el termini previst pels Estatuts (que és de

quatre anys), mentre la Junta General no n'acordi la separació ni renunciï al càrrec, i poden ser reelegits una o diverses vegades per períodes de la mateixa durada. No obstant això, els consellers independents no es mantenen com a tals durant un període continuat superior a dotze anys.

Els designats per cooptació exerceixen el càrrec fins a la data de la següent reunió de la Junta General o fins que transcorri el termini legal per a la celebració de la Junta que hagi de resoldre sobre l'aprovació dels comptes de l'exercici anterior, però si la vacant es produeix una vegada convocada la Junta General i abans de la celebració, el nomenament del conseller per cooptació per part del Consell per cobrir aquesta vacant té efectes fins a la celebració de la Junta General següent.

El 20 de setembre del 2018 el Consell d'Administració va aprovar la Política de selecció, diversitat i avaluació de la idoneïtat dels consellers i dels membres de l'alta direcció i altres titulars de funcions clau de CaixaBank i el seu Grup (d'ara endavant, la "Política"). La Política forma part del sistema de govern corporatiu de la Societat i recull els aspectes i compromisos principals de la Societat i el seu Grup en matèria de nomenament i selecció de consellers.

En el procés de selecció de consellers, pel que fa als requisits individuals, els candidats a consellers i els consellers han de reunir els requisits d'idoneïtat necessaris per a l'exercici del seu càrrec d'acord amb el que disposa la normativa aplicable. En concret, han de tenir una honorabilitat comercial i professional reconeguda, disposar dels coneixements i l'experiència adequats per desenvolupar les seves funcions i estar en disposició d'exercir un bon govern de la Societat.

També es tenen en compte les condicions que estableix la normativa vigent pel que fa a la composició del Consell d'Administració en el seu conjunt. En particular, la composició del Consell d'Administració en el seu conjunt ha de reunir coneixements, competències i experiència suficients en el govern d'entitats de crèdit per entendre adequadament les activitats de la Societat, inclosos els seus riscos principals, i per assegurar la capacitat efectiva del Consell d'Administració per prendre decisions de manera independent i autònoma en interès de la Societat.

La Comissió de Nomenaments, amb l'assistència de la Secretaria General i del Consell, tenint en compte l'equilibri de coneixements, experiència, capacitat i diversitat necessaris i existents en el Consell d'Administració, elabora i manté actualitzada una matriu de competències, que aprova el Consell d'Administració.

Si escau, els resultats de l'aplicació de la matriu poden servir per identificar necessitats futures de formació o àrees que cal reforçar en nomenaments futurs.

El procediment de selecció dels membres del Consell que s'estableix en la Política es complementa, en aquells aspectes que resultin d'aplicació, amb el que preveu el Protocol de procediments d'avaluació de la idoneïtat i nomenaments de consellers i membres d'alta direcció i altres titulars de funcions clau de CaixaBank (el "Protocol d'idoneïtat", d'ara endavant) o la nor-

ma interna equivalent existent en cada moment.

En el Protocol d'idoneïtat s'estableixen les unitats i els procediments interns de la Societat per dur a terme la selecció i l'avaluació contínua dels membres del seu Consell d'Administració, els directors generals i assimilats, els responsables de les funcions de control intern i altres càrrecs clau de CaixaBank, tal com es defineixen en la legislació aplicable. D'acord amb el Protocol d'idoneïtat, és al Consell d'Administració en ple a qui correspon avaluar la idoneïtat per a l'exercici del càrrec de conseller, i ho fa partint de la proposta d'informe que elabora la Comissió de Nomenaments. A més del procediment previst per a l'avaluació prèvia al nomenament com a conseller, el Protocol d'idoneïtat també estableix els procediments per a una avaluació continuada del conseller i per a una avaluació per circumstàncies sobrevingudes que puguin afectar la seva idoneïtat per a l'exercici del càrrec.

No hi ha requisits específics, diferents dels relatius als consellers, per ser nomenat president del Consell d'Administració. Així mateix, ni en els Estatuts ni en el Reglament del Consell s'estableix límit d'edat per ser conseller, ni tampoc un mandat limitat ni altres requisits més estrictes, diferents dels previstos en la normativa, a més dels previstos legalment per als consellers independents.

Els consellers cessen en el càrrec quan hagi transcorregut el període per al qual



LADN de CaixaBank



Linies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

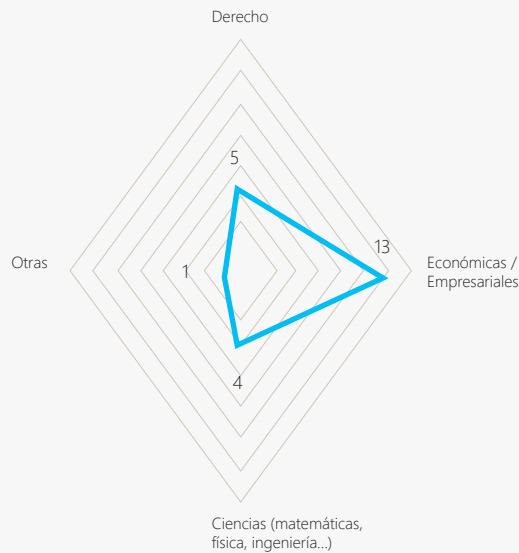
van ser nomenats, quan ho decideixi la Junta General en ús de les atribucions que té conferides legalment o estatutàriament i quan hi renunciïn.

Quan un conseller cessi en el seu càrrec abans del final del seu mandat, ha d'explicar les raons en una carta que ha de trametre a tots els membres del Consell d'Administració.

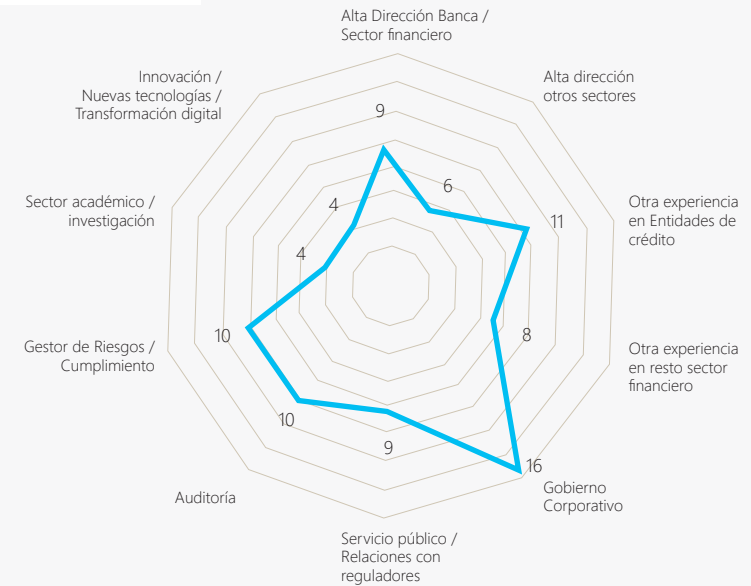
Així mateix, han de posar el seu càrrec a disposició del Consell d'Administració en els supòsits enumerats en l'apartat següent d'aquest informe (C.1.19) i formalitzar, si el Consell ho considera convenient, la dimissió corresponent.

Matriu de coneixements, experiència i diversitat del Consell d'Administració de CaixaBank (desembre 2019)

>> FORMACIÓN



>> EXPERIENCIA



De l'anàlisi de la matriu es conclou que el Consell d'Administració de CaixaBank té en el moment d'aquest informe una composició satisfactòria amb un equilibri adequat de coneixements i experiències entre els seus membres, tant en el sector financer com en altres àmbits que s'estimen rellevants per garantir el correcte govern de l'entitat de crèdit i un conjunt d'experiències que aporten suficients punts de vista de caràcter complementari.



LADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

Obligació de dimitir (C.1.19 y C.1.36)

De conformitat amb el que estableix l'article 21.2 del Reglament del Consell d'Administració, els consellers han de posar el seu càrrec a disposició del Consell i formalitzar, si aquest ho considera convenient, la dimissió corresponent en els casos següents:

- a. quan cessin en els llocs, els càrrecs o les funcions executives als quals estigui associat el seu nomenament com a conseller;
- b. quan es trobin en algun dels supòsits d'incompatibilitat o prohibició legalment previstos o deixin de reunir els requisits d'idoneïtat exigits per la normativa vigent;
- c. quan resultin processats per un fet presumptivament delictiu o siguin objecte d'un expedient disciplinari per falta greu o molt greu instruït per les autoritats supervisores;
- d. quan la seva permanència en el Consell pugui posar en perill els interessos de la Societat o quan desapareguin les raons per les quals van ser nomenats. En particular, en el cas dels consellers dominicals, quan l'accionista a qui representin transmeti íntegrament la seva participació accionarial. També ho hauran de fer quan aquest accionista rebaixi la seva participació accionarial fins a un nivell que exigeixi la reducció del nombre de consellers dominicals;
- e. quan es produeixin canvis significatius en la seva situació professional o en les condicions en virtut de les quals hagi estat nomenat Conseller; i
- f. quan per fets imputables al conseller la seva permanència al Consell causi un dany greu al patrimoni o reputació socials segons el parer d'aquest.

En l'article 21.3 del Reglament del Consell d'Administració s'estableix que, en cas que una persona física representant d'una persona jurídica conseller incorri en algun dels supòsits previstos anteriorment, el representant persona física haurà de posar el seu càrrec a disposició de la persona jurídica que l'hagi nomenat. Si aquesta decideix mantenir el representant per a l'exercici del càrrec de conseller, el conseller persona jurídica haurà de posar el càrrec de conseller a disposició del Consell d'Administració.

Tot això, sens perjudici del que disposen el Reial decret 84/2015, de 13 de febrer, pel qual es desenvolupa la Llei 10/2014, de 26 de juny, d'ordenació, supervisió i solvència d'entitats de crèdit, sobre els requisits d'honorabilitat que han de complir els consellers i les conseqüències de la pèrdua sobtevinguda d'aquesta i altra normativa o guies aplicables per la naturalesa de l'entitat.

Processats (C.1.37)

Cap membre del Consell d'Administració ha informat la Societat que ha resultat processat o s'ha dictat contra ell ordre d'obertura de judici oral per algun dels delictes assenyalats en l'article 213 de la Llei de societats de capital.





LADN de CaixaBank



Linies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

Avaluació (C.1.17 i C.1.18)

Tenint en compte les conclusions de l'informe d'avaluació del Consell d'Administració de l'exercici 2018, durant l'exercici 2019 la Comissió de Nomenaments ha fet un seguiment de totes les mesures i accions de millora organitzatives que s'expliquen tot seguit.

A més de les mesures ja esmentades com a fetes principals de govern corporatiu en l'exercici 2019, consistents en la reducció de la mida del Consell d'Administració i la creació de la Comissió d'Innovació, Tecnologia i Transformació Digital, així com el fet d'haver assolit després de la JGA del 2019 el 37,50% de presència femenina en la composició del Consell durant l'exercici 2019, a CaixaBank es va continuar avançant i desenvolupant pràctiques organitzatives i de treball que han dotat de més eficiència i qualitat el funcionament del Consell d'Administració.

En particular, cal destacar que s'ha avançat en la millora d'eines tècniques i d'aspectes organitzatius diversos, des de l'optimització d'agendes fins a l'estructuració de les reunions, així com l'ampliació de terminis relatius a la planificació i l'organització dels treballs.

Quant a les comissions, durant l'exercici 2019 es va modificar el Reglament del Consell per estendre l'obligació de remissió de les actes de les sessions de la Comissió de Nomenaments i de la Comissió de Retribucions a tots els consellers, tal com ja es feia amb les de la Comissió d'Auditoria i Control, la Comissió de Riscos i la Comissió Executiva.

Descripció procés d'avaluació i àrees avaluades

El Consell d'Administració porta a terme anualment l'avaluació prevista en l'article 529 nonies de la Llei de societats de capital i en l'apartat setè de l'article 16 del Reglament del Consell d'Administració. Així mateix, es té en compte l'actual Codi de bon govern de febrer del 2015, que recull, en la recomanació 36, l'autoavaluació periòdica de l'acompliment del Consell d'Administració i de les seves comissions.

El Consell d'Administració ha fet l'autoavaluació del seu funcionament el 2019 utilitzant com a base els qüestionaris d'autoavaluació aprovats per la Comissió de Nomenaments el 2018, introduint-hi alguns canvis puntuals. A aquest efecte, s'ha tingut en compte que en mantenir pràcticament el mateix qüestionari d'autoavaluació que en l'exercici anterior s'ha pogut incorporar en l'exercici 2019 la comparativa de resultats amb l'exercici anterior.

La metodologia aplicada s'ha basat fonamentalment en l'anàlisi de les respostes als qüestionaris. S'avaluen els aspectes següents:

Funcionament del Consell d'Administració (preparació, dinàmica i cultura; valoració de les eines de treball posades a disposició dels consellers i valoració del procés d'autoavaluació del Consell d'Administració); composició i funcionament de les comissions, compliment del president, del conseller delegat, del conseller independent coordinador i del secretari del Consell d'Administració, així com avaluació individual de cada conseller pels seus parells.

Als membres de cada comissió també se'ls envia un formulari detallat d'autoavaluació del funcionament de la comissió respectiva.

Els resultats i les conclusions, incloses les recomanacions, s'han recollit en el document d'anàlisi de l'avaluació de l'acompliment del Consell d'Administració de CaixaBank i les seves comissions corresponent a l'exercici 2019, que va ser aprovat pel Consell d'Administració.

Amb caràcter general, i considerant les respostes rebudes dels consellers en l'exercici d'autoavaluació i els informes d'activitat elaborats per cadascuna de les comissions, el Consell d'Administració avalua favorablement la qualitat i l'eficiència del seu funcionament i del funcionament de les seves comissions durant l'exercici 2019.

Remuneració del **Consell d'Administració** (C.1.13. i C.1.39)

LADN de CaixaBank



Linies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

» **6.831**

REMUNERACIÓ MERITADA EN L'EXERCICI A FAVOR DEL CONSELL D'ADMINISTRACIÓ (MILERS D'EUROS)¹

» **5.546**

IMPORT DELS DRETS ACUMULATS PELS CONSELLERS ACTUALS EN MATÈRIA DE PENSIONS (MILERS D'EUROS)

» **0**

IMPORT DELS DRETS ACUMULATS PELS CONSELLERS ANTICS EN MATÈRIA DE PENSIONS (MILERS D'EUROS)²

¹ En la Política de remuneracions es desglossa la remuneració dels membres del Consell d'Administració en "la seva condició de tals" i del "conseller executiu".

² No s'informa dels drets consolidats per antics consellers en matèria de pensions, atès que la Societat no manté cap tipus de compromís (d'aportació o de prestació) en relació amb aquests exconsellers executius en virtut del sistema de pensions.

La remuneració dels consellers de l'exercici 2019 que s'explica en aquest apartat té en compte els aspectes següents:

Al tancament de l'exercici 2019, el Consell d'Administració està compost per setze membres, i és el conseller delegat, Gonzalo Gortázar, l'únic membre que exerceix funcions executives.

El 5 d'abril del 2019, la Junta General d'Accionistes va acordar reduir en dos el nombre de consellers, fixant en setze el nombre total de membres del Consell, i també va aprovar el nomenament de Marcelino Armenter (conseller dominical) i de Cristina Garmendia (consellera independent) com a nous membres del Consell d'Administració. D'altra banda, en no haver-se renovat en els seus càrrecs, van causar baixa en el Consell Alain Minc, Juan Rosell, Antonio Sáinz de Vicuña i Javier Ibarz.

Després de la celebració de la Junta General, el Consell d'Administració, a proposta de la Comissió de Nome-

naments i de la Comissió d'Auditoria i Control (referent a la composició de la Comissió de Nomenaments), va acordar reorganitzar la composició de les comissions del Consell. Per això, es va nomenar Verónica Fisas, consellera independent, nova vocal de la Comissió de Retribucions i Xavier Vives, conseller independent coordinador, nou vocal de la Comissió de Nomenaments. Així mateix, va acordar tornar a nomenar els consellers reelegits per la Junta General com a membres de les comissions del Consell de què formaven part fins ara. Finalment, la Comissió d'Auditoria i Control va acordar designar Koro Usarraga com la seva presidenta i, igualment, la Comissió de Riscos va designar Eduardo Javier Sanchiz com el seu president.

El 23 de maig del 2019, el Consell d'Administració va aprovar la constitució de la Comissió d'Innovació, Tecnologia i Transformació Digital, i va acordar que en formessin part, a més del president i del conseller delegat, Amparo Moraleda, Cristina Garmendia i Marcelino Armenter.

La xifra de remuneració del Consell d'Administració no inclou la remuneració per pertinença a altres consells per representació de l'Entitat fora del grup consolidable, que assoleix els 246 mil euros, ni l'import de les aportacions als sistemes d'estalvi amb drets econòmics no consolidats durant l'exercici, que és de 509 mil euros.



LADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

Acords entre la societat i els seus càrrecs d'administració i direcció o empleats que disposin d'indemnitzacions, clàusules de garantia o blindatge, quan aquests dimiteixin o siguin acomiadats de forma improcedent o si la relació contractual arriba a la seva fi amb motiu d'una oferta pública d'adquisició o un altre tipus d'operacions.

>> 32
NOMBRE DE BENEFICIARIS

TIPUS DE BENEFICIARI

Conseller delegat i 3 membres del Comitè de Direcció, 5 directius i 23 comandaments intermedis

DESCRIPCIÓ DE L'ACORD

Conseller delegat: 1 anualitat dels components fixos de la remuneració.

Membres del Comitè de Direcció: clàusula d'indemnització de la més alta de les quantitats entre una anualitat dels components fixos de la remuneració o el previst per imperatiu legal. Actualment hi ha tres membres del Comitè per als quals la indemnització prevista per imperatiu legal encara resulta inferior a una anualitat.

Així mateix, el conseller delegat i els membres del Comitè de Direcció tenen establerta una anualitat dels components fixos de la remuneració, pagadora en mensualitats, per remunerar el pacte de no competència. Aquest pagament s'interrompia si s'incomplís aquest pacte.

Directius i comandaments intermedis: 28 directius i comandaments intermedis: entre 0,1 i 1,5 anualitats dels components fixos de la remuneració, per damunt del previst per imperatiu legal. S'inclouen en el còmput els directius i comandaments intermedis de les empreses del Grup.



Més enllà dels supòsits previstos per la normativa, aquests contractes s'han de comunicar i han de ser aprovats pel Consell d'Administració. Així mateix, s'informa la Junta General sobre aquestes clàusules.

El Consell aprova, previ informe de la Comissió de Retribucions, dins el sistema previst en els Estatuts, la Política de remuneració del Consell d'Administració, del Col·lectiu Identificat i general del Grup CaixaBank. A més, també aprova la retribució dels consellers dins el límit fixat per la Junta, així com, en el cas dels executius, la retribució addicional per les seves funcions executives i altres condicions que hagin de respectar els seus contractes. Pel que fa a l'alta direcció, el Consell aprova el nomenament i cessament eventual dels alts directius, així com les seves condicions contractuals, en què s'inclouen les clàusules d'indemnització.

Cal destacar que la Política de remuneració del Consell d'Administració inclou informació detallada sobre la remuneració dels consellers, i en especial del conseller executiu, i és aprovada per la Junta General. Per a la resta de directius (5 beneficiaris) que no són considerats alta direcció i els comandaments intermedis (23 beneficiaris), en cas d'acomiadament que generi dret a percebre indemnització, l'impacte seria irrellevant tenint en compte que en aquests casos aquestes clàusules acaben sent absorbides per les indemnitzacions legals.



LADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

El comitè de direcció (C.1.14)

>> MEMBRES (EXCLOENT-NE CEO)



JUAN ANTONIO ALCARAZ

Director general de Negoci

>> Educació

Llicenciat en Ciències Empresarials per Cunef (Universitat Complutense de Madrid) i màster en Administració d'Empreses per IESE.

>> Trajectòria professional

Es va incorporar a "la Caixa" el 2007 i actualment, com a director general de Negoci, és responsable de les àrees de negoci següents: Retail Banking, Global Customer Experience i Specialized Consumer Segments (Imaginbank, Family, Senior, Agrobank i Holabank).

A més, dins les seves responsabilitats és a càrrec de CaixaBank Digital Business i CaixaBank Business Intelligence.

Va ser director general de Banc Sabadell (2003-2007) i, amb anterioritat, subdirector general del Santander i Central Hispano (1990-2003).

>> Altres càrrecs actuals

President de CaixaBank Payments & Consumer i membre del Consell d'Administració de SegurCaixa Adeslas. President de l'Associació Espanyola de Directius, vocal del Consell Consultiu de Foment del Treball, vocal del Patronat de la Fundació Tervalis, membre del Consell Assessor Universitari de la Universitat Internacional de Catalunya, membre de RICS.



XAVIER COLL

Director general de Recursos Humans i Organització

>> Educació

Llicenciat en Medicina per la Universitat de Barcelona i màster en Administració d'Empreses per la University of Chicago i en Salut Pública per la John Hopkins University. Beca Fulbright "la Caixa".

>> Trajectòria professional

El 2008 s'incorpora a "la Caixa" com a director executiu de Recursos Humans i membre del seu Comitè de Direcció. Té una trajectòria internacional de més de trenta anys en el sector de la salut, en banca multilateral de desenvolupament i en el sector financer.

Prèviament, en el Banc Mundial, va ser director del Gabinet del President i vice-president de Recursos Humans i, en el Banc Europeu d'Inversions, director de Recursos Humans.



JORDI MONDÉJAR

Director general de Riscos

>> Educació

Llicenciat en Ciències Econòmiques i Empresarials per la Universitat de Barcelona. Membre del Registre Oficial d'Auditors de Comptes.

>> Trajectòria professional

Va treballar en Arthur Andersen des del 1991 fins al 2000 en l'àmbit de l'auditoria de comptes d'entitats del sector financer i regulades.

Es va incorporar al Grup "la Caixa" l'any 2000, on va ser director executiu d'Intervenció, Control de Gestió i Capital abans del seu nomenament com a director general de Riscos del Grup el 2016.

>> Altres càrrecs actuals

Membre del Consell d'Administració de Sareb i president no executiu de BuildingCenter, SA.



IÑAKI BADIOLA

Director executiu de Corporate Institutional Banking and International Banking

>> Educació

Llicenciat en Ciències Econòmiques i Empresarials per la Universitat Complutense de Madrid i màster en Administració d'Empreses per l'IE.

>> Trajectòria professional

Té una trajectòria de més de vint anys en l'àrea financera, desenvolupant funcions financeres en diferents empreses de diversos sectors, com ara el sector tecnològic (EDS), el sector de la distribució (ALCAM-PO), el sector de l'administració pública (GISA), el sector del transport (IFERCAT) i el sector Real Estate (Harmonia).

Va ser director executiu de CIB i director corporatiu de Finançament Estructurat i Banca Institucional.



LADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

MATTHIAS BULACH

Director executiu d'Intervenció, Control de Gestió i Capital

>> Educació

Llicenciat en Ciències Econòmiques per la Universitat de Sankt Gallen i màster en Administració d'Empreses per IESE.

>> Trajectòria professional

El 2006 es va incorporar a "la Caixa" com a director de l'Oficina d'Anàlisi Econòmica, desenvolupant activitats de planificació estratègica, anàlisi del sistema bancari i regulador i suport a Presidència en el marc de la reorganització del sector. Abans del seu nomenament com a director executiu el 2016, va ser director corporatiu de Planificació i Capital. Amb anterioritat a la seva incorporació al Grup va ser Senior Associate de McKinsey & Company, on exercia activitats especialitzades en el sector financer així com en el desenvolupament de projectes internacionals.

>> Altres càrrecs actuals

Membre del Consell de Vigilància d'Erste Group Bank AG; conseller de CaixaBank Asset Management, de CaixaBank Payments & Consumer i de BuildingCenter, SA.

JORGE FONTANALS

Director executiu de Mitjans

>> Educació

Diplomat en Administració d'Empreses i Advanced Management Program per ESADE.

>> Trajectòria professional

Fins al seu nomenament com a director executiu de Mitjans el 2014, va ser director corporatiu de Serveis Informàtics de CaixaBank i, prèviament, va exercir diferents càrrecs de direcció dins l'àmbit de mitjans, tant de CaixaBank com d'empreses del Grup.

>> Altres càrrecs actuals

Membre del Consell d'Administració de CaixaBank Facilities Management, de SILK Aplicacions i de SILC Immobles.

MARÍA LUISA MARTÍNEZ

Directora Executiva de Comunicació, Relacions Institucionals, Marca i RSC

>> Educació

Llicenciada en Història Contemporània per la Universitat de Barcelona i en Ciències de la Informació per la Universitat Autònoma de Barcelona. PADE per IESE.

>> Trajectòria professional

Es va incorporar a "la Caixa" l'any 2001 per dirigir la relació amb els mitjans de comunicació. El 2008, va ser nomenada directora de l'Àrea de Comunicació, amb responsabilitats en tasques de comunicació corporativa i en la gestió institucional amb els mitjans de comunicació. El 2014 va ser nomenada directora corporativa de Comunicació, Relacions Institucionals, Marca i RSC de CaixaBank, i des del 2016 és directora executiva amb responsabilitat sobre aquestes àrees.

>> Altres càrrecs actuals

Presidenta d'Autocontrol, de Dircom Catalunya i de la Comissió de Comunicació de la Cambra de Comerç d'Espanya.

JAVIER PANO

Director executiu de Finances

>> Educació

Llicenciat en Ciències Empresarials i màster en Direcció d'Empreses per ESADE.

>> Trajectòria professional

Des del juliol del 2014 és CFO de CaixaBank, és president de l'ALCO i responsable de la gestió de la liquiditat i finançament majorista, i prèviament havia estat vinculat a càrrecs de responsabilitat en els àmbits del mercat de capitals.

Amb anterioritat a la seva incorporació a "la Caixa" el 1993, va desenvolupar àmplies responsabilitats en diferents entitats.

>> Altres càrrecs actuals

Membre del Consell d'Administració de BPI i de Cecabank.



LADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

MARISA RETAMOSA

Directora executiva d'Auditoria Interna

>> Educació

Llicenciada en Informàtica per la Universitat Politècnica de Catalunya. Certificació CISA (Certified Information System Auditor) i CISM (Certified Information Security Manager) acreditades per ISACA.

>> Trajectòria professional

Ha estat directora corporativa de Seguretat i Govern de Mitjans de CaixaBank i prèviament directora d'àrea de Seguretat i Control del Servei en Serveis Informàtics. A més, amb anterioritat va ser directora de l'àrea d'Auditoria de Mitjans.

Es va incorporar a "la Caixa" l'any 2000. Anteriorment, va treballar en Arthur Andersen (1995-2000), on desenvolupava activitats pròpies d'auditoria de sistemes i processos, així com de consultoria de riscos.

JAVIER VALLE

Director executiu d'Assegurances

>> Educació

Llicenciat en Ciències Empresarials i màster en Administració d'Empreses per ESADE. Community of European Management School (CEMS) en HEC París.

>> Trajectòria professional

En els deu últims anys ha desenvolupat la seva carrera professional com a director general a BanSabadell Vida, BanSabadell Seguros Generales i BanSabadell Pensions, i també ha estat conseller delegat de Zurich Vida. En el Grup Zurich va ser CFO d'Espanya i director d'Inversions per a Espanya i Llatinoamèrica.

>> Altres càrrecs actuals

És conseller director general de VidaCaixa, vicepresident i membre del Comitè Executiu i del Consell directiu d'Unespa, així com conseller del Consorci de Compensació d'Assegurances i d'ICEA.

ÓSCAR CALDERÓN

Secretari general i del Consell

>> Educació

Llicenciat en Dret per la Universitat de Barcelona i advocat de l'Estat.

>> Trajectòria professional

Va exercir d'advocat de l'Estat davant el TSJC, amb funcions de representació i defensa de l'Estat en les ordres civil, penal, laboral i contencions administratiu. Vocal del Jurat Provincial d'Expropiació Forçosa (1999-2002). Advocat de l'Estat secretari del Tribunal Económico-administratiu Regional de Catalunya (2002-2003).

Vinculat al Grup "la Caixa" des del 2004, ha estat advocat de la Secretaria General de "la Caixa", vicesecretari del Consell d'Administració d'Inmobiliària Colonial (2005-2006), secretari del Consell de Banc de València (2013) i vicesecretari del Consell d'Administració de "la Caixa" fins al juny del 2014. També va ser patró i vicesecretari de la Fundació "la Caixa" fins a la seva dissolució el 2014, així com secretari del Patronat de la Fundació Bancària "la Caixa" fins al 2017.

>> Altres càrrecs actuals

Patró i secretari del Patronat de la Fundació del Museu d'Art Contemporani de Barcelona (MACBA). És també secretari de la Fundació d'Economia Aplicada (FEDEA).



LADN de CaixaBank



Linies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

Remuneració total meritada a favor dels membres de l'alta direcció que no són també consellers executius:

» **JORGE MONDÉJAR LÓPEZ**

Director General de Riscos

» **JAVIER PANO RIERA**

Director Executiu de Finances

» **FRANCESC XAVIER COLL ESCURSELL**

Director General de Recursos Humans i Organització

» **JORGE FONTANALS CURIEL**

Director Executiu de Mitjans

» **MARÍA LUISA MARTÍNEZ GISTAU**

Directora Executiva de Comunicació, Relacions Institucionals, Marca i RSC

» **ÓSCAR CALDERÓN DE OYA**

Secretari General i del Consell

» **JUAN ANTONIO ALCARAZ GARCÍA**

Director General de Negoci

» **MATTHIAS BULLACH**

Director Executiu d'intervenció, Control de Gestió i Capital

» **IÑAKI BADIOLA GÓMEZ**

Director Executiu de CIB and International Banking

» **MARISA RETAMOSA FERNÁNDEZ**

Directora Executiva d'auditoria Interna

» **JAVIER VALLE T-FIGUERAS**

Director Executiu d'assegurances



Aquest import inclou la retribució fixa, en espècie, variable a curt termini, les primes de l'assegurança de previsió i els beneficis discrecionals de pensió i altres prestacions a llarg termini assignades als membres de l'alta direcció. Addicionalment, s'ha concedit com a incentiu provisional un total de 245.975 accions corresponents a l'incentiu provisional del primer cicle del Pla d'incentius anuals condicionats vinculat al Pla Estratègic 2019 – 2021 aprovat per la Junta General d'Accionistes del 5 d'abril del 2019.

La remuneració percebuda durant l'exercici 2019 per l'alta direcció de CaixaBank per la seva activitat de representació de l'Entitat en consells d'administració de societats cotitzades i d'altres amb representació, dins i fora del grup consolidable, assoleix els 1.305 milers d'euros, i està registrada en els comptes de resultats de les societats respectives.

» **REMUNERACIÓ TOTAL ALTA DIRECCIÓ (EN MILERS D'EUROS)**

10.234



LADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

>> PARTICIPACIÓ DEL COMITÈ DE DIRECCIÓ A CAIXABANK:

Alts Directivos no miembros del Consejo de Administración	% derechos de voto atribuidos a las acciones		% derechos de voto a través de instrumentos financieros		% total de derechos de voto	% derechos de todo que pueden ser transmitidos a través de instrumentos financieros	
	Directo	Indirecto	Directo	Indirecto		Directo	Indirecto
Don Juan Antonio Alcaraz García	0,003%	0,000%	0,005%	0,000%	0,008%	0,000%	0,000%
Don Iñaki Badiola Gómez	0,001%	0,000%	0,002%	0,000%	0,003%	0,000%	0,000%
Don Matthias Bulach	0,000%	0,000%	0,001%	0,000%	0,001%	0,000%	0,000%
Don Óscar Calderón de Oya	0,001%	0,000%	0,001%	0,000%	0,002%	0,000%	0,000%
Don Francesc Xavier Coll Escursell	0,001%	0,000%	0,002%	0,000%	0,003%	0,000%	0,000%
Don Jorge Fontanals Curiel	0,000%	0,000%	0,002%	0,000%	0,002%	0,000%	0,000%
Doña M ^a Luisa Martínez Gistau	0,000%	0,000%	0,001%	0,000%	0,001%	0,000%	0,000%
Don Jordi Modéjar López	0,001%	0,000%	0,002%	0,000%	0,003%	0,000%	0,000%
Don Javier Pano Riera	0,002%	0,000%	0,002%	0,000%	0,004%	0,000%	0,000%
Doña Marisa Retamosa Fernández	0,000%	0,000%	0,001%	0,000%	0,001%	0,000%	0,000%
Don Javier Valle T-Figueras	0,000%	0,000%	0,000%	0,000%	0,000%	0,000%	0,000%
% total de derechos de voto en poder de Alts Directivos no miembros del Consejo de Administración	0,009%	0,000%	0,019%	0,000%	0,028%	0,000%	0,000%

Comissions del consell d'administració (C.2)

>> COMISSIÓ EXECUTIVA

Nom	Càrrec	Categoria
Jordi Gual Solé	President	Dominical
Tomás Muniesa Arantegui	Vocal	Dominical
Gonzalo Gortázar Rotaetche	Vocal	Executiu
María Verónica Fisas Vergés	Vocal	Independent
María Amparo Moraleda Martínez	Vocal	Independent
Francesc Xavier Vives Torrents	Vocal	Independent



% DE CONSELLERS EXECUTIUS

16,67



% DE CONSELLERS DOMINICALS

33,33



% DE CONSELLERS INDEPENDENTS

50



LADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent


Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

Breu descripció

La Comissió Executiva, la seva organització i les seves comeses estan regulades bàsicament en l'article 39 dels Estatuts Socials i en els articles 12 i 13 del Reglament del Consell d'Administració.

Funcions. Organització i funcionament (C.2.1)

Les facultats d'aquesta Comissió seran les que, en cada cas, li delegui el Consell, amb els límits previstos en la llei, en els Estatuts Socials i en el Reglament del Consell d'Administració.

La composició de la Comissió Executiva és reflex de la composició del Consell, i les seves regles de funcionament les determina el Consell d'Administració.

El president i el secretari de la Comissió Executiva seran, al seu torn, president i secretari del Consell d'Administració.

La designació de membres de la Comissió Executiva i la delegació permanent de facultats del Consell en aquesta requereixen el vot favorable d'almenys dos terços dels membres del Consell d'Administració.

La Comissió Executiva es reuneix totes les vegades que sigui convocada pel seu president o qui l'hagi de substituir, si no hi és, com en els casos de vacant, absència o impos-

sibilitat, i s'entén vàlidament constituïda quan concorren a les seves reunions, presents o representats, la majoria dels seus membres.

La Comissió Executiva informa el Consell dels principals assumptes tractats i de les decisions que es prenen en les seves sessions.

Els acords de la Comissió s'adopten per majoria dels membres concurrents, presents o representats, i són vàlids i vinculants sense necessitat de ratificació posterior pel ple del Consell d'Administració, sens perjudici del que preveu l'article 4.5 del Reglament del Consell.

La Comissió Executiva té delegades totes les competències i facultats legalment i estatutàriament delegables. A efectes interns, la Comissió Executiva té les limitacions establertes en l'article 4 del Reglament del Consell d'Administració.

Actuacions durant l'exercici

La Comissió ha tractat, durant l'exercici 2019, una sèrie de matèries de manera recurrent i d'altres amb caràcter puntual, a l'efecte d'adoptar els acords pertinents o bé amb efecte informatiu, donant-se per entesa en aquest últim cas. Seguidament es presenta un resum dels assumptes principals tractats durant l'exercici 2019:

- Seguiment de resultats i altres aspectes comptables.
- Aspectes relatius a productes i serveis i altres aspectes de negoci.
- Índexs i altres aspectes relacionats amb la qualitat i la reputació.
- Activitat de crèdits i avals.
- Situació d'actius adjudicats i dubtosos.
- Vendes de cartera de deute i altres aspectes relacionats amb crèdits fallits.
- Activitat supervisora i comunicacions de reguladors.
- Societats filials i d'altres.
- Canvis organitzatius i mesures de reestructuració.



LADN de CaixaBank



Linies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

Regulació (C.2.3)

No hi ha reglaments específics de les comissions del Consell. La Comissió Executiva es regeix pel que estableixen la Llei, els Estatuts Socials i el Reglament del Consell d'Administració. En el que no estigui previst especialment per a la Comissió Executiva, s'aplicaran les normes de funcionament establertes per al funcionament del Consell en el Reglament del Consell, que està disponible al web corporatiu de CaixaBank (www.CaixaBank.com).

En la regulació societària no hi ha una previsió expressa sobre un informe d'activitats de la Comissió. No obstant això, en la reunió del mes de desembre del 2019 la Comissió Executiva va aprovar el seu informe anual d'activitats, així com l'avaluació del seu funcionament de l'exercici 2019.

>> COMISSIÓ D'AUDITORIA I CONTROL

Nom	Càrrec	Categoria
Koro Usarraga Unsain	Presidenta	Independent
Eduardo Javier Sanchiz Irazu	Vocal	Independent
José Serna Masiá	Vocal	Dominical



% DE CONSELLERS EXECUTIUS

0,00



% DE CONSELLERS DOMINICALS

33,33



% DE CONSELLERS INDEPENDENTS

66,67

Breu descripció

La Comissió d'Auditoria i Control, la seva organització i les seves comeses es regulen, bàsicament, en els articles 40 dels Estatuts Socials i 14 del Reglament del Consell d'Administració i en la normativa aplicable.

Funcions. Organització i funcionament (C.2.1)

La Comissió d'Auditoria i Control està formada exclusivament per consellers no executius, en el nombre que determini el Consell d'Administració, entre un mínim de tres (3) i un màxim de set (7). La majoria dels membres de la Comissió d'Auditoria i Control són independents i un (1) és designat tenint en compte els seus coneixements i experiència en matèria de comptabilitat, auditoria o ambdues.

Adicionalment, el Consell d'Administració procura que els membres de la Comissió d'Auditoria i Control, i en especial el seu president, tinguin coneixements i experiència en matèria de comptabilitat, auditoria o gestió de riscos, i també en aquells altres àmbits que puguin resultar adequats per al compliment en el seu conjunt de les seves funcions dins la Comissió d'Auditoria i Control.

En el seu conjunt, i sens perjudici de procurar afavorir la diversitat, els membres de la Comissió d'Auditoria i Control, que són designats tenint en compte la capacitat de dedicació necessària per a l'acompliment de les funcions que els siguin encomanades, tindran els coneixements tècnics pertinents en relació amb l'activitat de la Societat.

La Comissió d'Auditoria i Control es reuneix, d'ordinari, trimestralment per tal de revisar la informació financera preceptiva que s'hagi de remetre a les autoritats, així com la informació que el Consell d'Administració hagi d'aprovar i incloure en la seva documentació pública anual, casos en els quals comptarà amb la presència de l'auditor intern i, si emet algun tipus d'informe de revisió, de l'auditor de comptes. Almenys una part d'aquestes reunions es faran sense la presència de l'equip directiu, de manera que es puguin discutir les qüestions específiques que sorgeixen de les revisions fetes.



LADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

La Comissió d'Auditoria i Control designa del seu si un president d'entre els consellers independents. El president ha de ser substituït cada quatre (4) anys i pot ser reelegit un cop transcorregut el termini d'un (1) any des del cessament. El president de la Comissió actua com el seu portaveu en les reunions del Consell d'Administració i, si escau, de la Junta General d'Accionistes de la Societat.

Així mateix, designa un secretari i pot designar un vicesecretari, que poden no ser membres d'aquesta Comissió. En cas de no efectuar aquestes designacions, actuaran com a tals els del Consell. Correspon al secretari ajudar el president de la Comissió a planificar les seves reunions i recopilar i distribuir la informació necessària amb l'antelació adequada, així com aixecar acta de les reunions.

La Comissió d'Auditoria i Control estableix un pla de treball anual que té en compte les activitats principals de la Comissió durant l'exercici.

Els membres de l'equip directiu o del personal de la Societat estan obligats a assistir a les sessions de la Comissió d'Auditoria i Control i a oferir-li la seva col·laboració i accés a la informació de què disposin quan la Comissió així ho sol·liciti, i la Comissió pot decidir que compareguin sense presència de cap altre directiu. La Comissió també podrà requerir l'assistència a les seves sessions dels auditors de comptes de la Societat, així com d'altres persones, per bé que únicament per invitació del president de la Comissió i només per tractar aquells punts concrets de l'agenda per als quals siguin citats.

La Comissió d'Auditoria i Control estableix un canal de comunicació efectiu i periòdic amb els seus interlocutors habituals, que correspon normalment al president de la Comissió, i, entre d'altres, amb la direcció de la Societat, en particular, la direcció financera, el responsable d'auditoria interna, i l'auditor principal responsable de l'auditoria de comptes. En particular, la comunicació entre la Comissió d'Audi-

toria i Control i l'auditor extern és fluida, contínua i conforme amb la normativa reguladora de l'activitat d'auditoria de comptes, i no ha de menyscar la independència de l'auditor ni l'eficàcia amb què es fa l'auditoria o amb què es desenvolupen els procediments d'auditoria.

La Comissió d'Auditoria i Control podrà accedir de manera adequada, oportuna i suficient a qualsevol informació o documentació de què disposi la Societat, així com recollir l'assessorament d'experts externs quan ho consideri necessari per al compliment adequat de les seves funcions.

La Societat facilita a la Comissió d'Auditoria i Control recursos suficients perquè pugui complir les seves funcions.

Queda vàlidament constituïda quan concorren, presents o representats, la majoria dels seus membres. Els acords s'adopten per majoria de membres concurrents, presents o representats, i s'aixeca acta dels acords adoptats en cada sessió, dels quals es dona compte al ple del Consell, remetent o lliurant còpia de l'acta a tots els membres del Consell.

A través de la seva presidenta, la Comissió dona compte al Consell de la seva activitat i de la tasca realitzada, en les reunions previstes a l'efecte o en la immediatament posterior quan el president ho consideri necessari.

Elabora un informe anual sobre el seu funcionament en què es destaquen les principals incidències sorgides, si n'hi ha, en relació amb les funcions que li són pròpies, que serveix com a base, entre d'altres, si escau, de l'avaluació del Consell d'Administració. A més, quan la Comissió ho consideri oportú, inclourà en aquest informe propostes de millora.

En particular, l'informe de la Comissió d'Auditoria i Control inclou, entre altres matèries, les activitats significatives realitzades durant el període i informa d'aquelles que s'hagin dut a terme amb la col·laboració d'experts externs, i es publica al web de la Societat amb antelació suficient a la celebració de la Junta General Ordinària.

Aquesta Comissió es reuneix amb la freqüència que sigui necessària per al compliment de les seves funcions i és convocada pel seu president, bé a iniciativa pròpia o bé a requeriment del president del Consell d'Administració o de dos (2) membres de la Comissió mateixa.

Sens perjudici de qualssevol altres funcions que li pugui assignar en cada moment el Consell d'Administració, la Comissió d'Auditoria i Control exerceix, entre d'altres, les funcions bàsiques següents:

- informar la Junta General d'Accionistes sobre les qüestions que es plantegin en matèries que siguin competència de la Comissió i, en particular, sobre el resultat de l'auditoria, explicant la manera en què aquesta ha contribuït a la integritat de la informació financera i la funció que la Comissió ha desenvolupat en aquest procés;
- supervisar el procés d'elaboració i presentació de la informació financera preceptiva relativa a la Societat i, si escau, el Grup, revisant els comptes de la Societat, el compliment dels requisits normatius en aquesta matèria, la delimitació adequada del perímetre de consolidació i l'aplicació correcta dels principis de comptabilitat generalment acceptats;





LADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

- vetllar perquè el Consell d'Administració procuri presentar els comptes anuals a la Junta General d'Accionistes sense limitacions ni excepcions en l'informe d'auditoria i perquè, en el supòsit excepcional que hi hagi excepcions, tant el president de la Comissió com els auditors expliquin amb claredat als accionistes el contingut i l'abast d'aquestes limitacions o excepcions;
- informar, amb caràcter previ, el Consell d'Administració sobre la informació financera, i no financera relacionada, que la Societat hagi de fer pública periòdicament als mercats i als seus òrgans de supervisió;
- supervisar l'eficàcia dels sistemes de control intern, així com discutir amb l'auditor de comptes les debilitats significatives del sistema de control intern que, si escau, es detectin en el desenvolupament de l'auditoria, tot això sense trencar la seva independència. A aquests efectes, i si escau, podrà presentar recomanacions o propostes al Consell d'Administració i el termini corresponent per al seu seguiment;
- supervisar l'eficàcia de l'auditoria interna, establir i supervisar un mecanisme que permeti als empleats de la Societat, o del grup al qual pertany, comunicar de manera confidencial i, si es considera apropiat, anònima les irregularitats de transcendència potencial, especialment financeres i comptables, que adverteixin al si de la Societat, rebent informació periòdica sobre el seu funcionament i podent proposar les accions oportunes per a la seva millora i la reducció del risc d'irregularitats en el futur.

Actuacions durant l'exercici

Hi ha matèries recurrents que analitza la Comissió, com ara les referides a la supervisió de la informació financera i no financera, la supervisió de l'auditoria interna, el compliment de les regles de govern corporatiu i el compliment de la Política d'autocartera.

La Comissió ha dedicat una atenció especial a la supervisió del procés d'elaboració i presentació de la informació financera preceptiva i de la resta d'informació de l'exercici posada a disposició del mercat, així com de la informació no financera. Les persones responsables de la informació han estat convidades i han assistit a 15 de les 18 sessions celebrades per la Comissió durant l'exercici 2019, cosa que ha permès que la Comissió conegui amb prou antelació el procés d'elaboració de la informació financera intermèdia i dels comptes anuals individuals i consolidats.

La Comissió ha conegut i donat la seva conformitat als principis, criteris de valoració, judicis i estimacions i pràctiques comptables aplicats per CaixaBank i ha supervisat la seva adequació a la normativa comptable i als criteris establerts pels reguladors i supervisors competents. Tot això, per tal de garantir la integritat dels sistemes d'informació comptable i financera, inclosos el control financer i operatiu, i el compliment de la legislació aplicable.

La Comissió ha fixat i perseguit els seus objectius per al 2019, d'acord amb el seu Pla d'activitats, amb una dedicació especial a la supervisió de la informació financera i no financera que s'ha de publicar, la supervisió de l'efectivitat del sistema de control intern i de riscos, si escau, en coordinació amb la Comissió de Riscos, especialment pel que fa als processos d'avaluació de l'adequació del capital intern i de la liquiditat interna (ICAAP i ILAAP), el Pla de recuperació, el canal confidencial de consultes i denúncies, així com el seguiment de les filials més significatives.

Així mateix, dins les seves competències ordinàries, la Comissió ha debatut, ha examinat, ha adoptat acords o ha emès informes sobre els assumptes següents, entre d'altres:

- Informació financera i no financera.
- Gestió i control dels riscos.
- Compliment normatiu.
- Auditoria interna.
- Relació amb l'auditor de comptes:
 - Independència de l'auditor de comptes.
 - Avaluació de l'actuació de l'auditor de comptes.
- Operacions vinculades.
- Comunicacions amb els reguladors.

Tots els consellers membres de la Comissió d'Auditoria han estat designats tenint en compte els seus coneixements i experiència en matèria de comptabilitat, auditoria o ambdues.

>> KORO USARRAGA UNSAIN

Càrrec en la Comissió d'Auditoria i Control: President
Data de nomenament: 05/04/2019

>> EDUARDO JAVIER SANCHIZ IRAZU

Càrrec en la Comissió d'Auditoria i Control: Vocal
Data de nomenament: 06/04/2018

>> JOSÉ SERNA MASIÁ

Càrrec en la Comissió d'Auditoria i Control: Vocal
Data de nomenament: 23/03/2017



LADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

Regulació (C.2.3)

No hi ha reglaments específics de les comissions del Consell. L'organització i les funcions de la Comissió d'Auditoria i Control es recullen en el Reglament del Consell, que està disponible al web corporatiu de CaixaBank (www.CaixaBank.com) i en què també s'indiquen la seva composició i estructura.

En compliment del que estableixen l'article 14.3(e) del Reglament del Consell i la normativa aplicable, la Comissió d'Auditoria i Control, en la reunió del mes de desembre del 2019, va aprovar l'informe anual sobre el seu funcionament, així com l'avaluació del seu funcionament durant l'exercici 2019, disponible al web corporatiu.

>> COMISSIÓ DE NOMENAMENTS

Nom	Càrrec	Categoria
John S. Reed	President	Independent
Mària Teresa Bassons Boncompte	Vocal	Dominical
Xavier Vives Torrents	Vocal	Independent



% DE CONSELLERS EXECUTIUS
0,00



% DE CONSELLERS DOMINICALS
33,33



% DE CONSELLERS INDEPENDENTS
66,67

Breu descripció

La Comissió de Nomenaments, la seva organització i les seves comeses es regulen bàsicament en els articles 40 dels Estatuts Socials i 15 del Reglament del Consell d'Administració, així com en la normativa aplicable.

Funcions. Organització i funcionament

La Comissió de Nomenaments està formada per consellers que no exerceixen funcions executives, en el nombre que determini el Consell d'Administració, amb un mínim de tres (3) i un màxim de cinc (5) membres, i la majoria dels seus membres són consellers independents. Els membres de la Comissió de Nomenaments són nomenats pel Consell d'Administració a proposta de la Comissió d'Auditoria i Control, i el president de la Comissió és nomenat d'entre els consellers independents que en formen part.

La Comissió de Nomenaments regula el seu funcionament, elegix el seu president i pot designar també un secretari, i, en cas de falta de designació específica de secretari per la Comissió, actuarà com a tal el secretari del Consell o, si no, qualsevol dels vicesecretaris del Consell.

Es reuneix sempre que resulta convenient per al bon desenvolupament de les seves funcions i és convocada pel seu president, bé a iniciativa pròpia o bé a requeriment de dos (2) membres de la Comissió mateixa; a més, el president de la Comissió l'ha de convocar sempre que el Consell o el seu president sol·licitin l'emissió d'un informe o l'adopció d'una proposta.

La convocatòria s'envia per carta, telegrama, telecòpia, correu electrònic o per qualsevol altre mitjà que permeti tenir constància de la recepció.



LADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

El secretari de cadascuna de les comissions s'ocupa de la seva convocatòria i de l'arxivament de les actes i la documentació presentada a la comissió.

S'aixeca acta dels acords adoptats en cada sessió, dels quals es ret compte al ple del Consell.

Les comissions queden vàlidament constituïdes quan hi concorren, presents o representats, la majoria dels seus membres i els acords s'adopten per majoria de membres concurrents, presents o representats.

La Comissió elabora un informe anual sobre el seu funcionament, en què destaca les incidències principals sorgides, si n'hi ha, en relació amb les funcions que li són pròpies, que serveix com a base, entre d'altres, si escau, de l'avaluació del Consell d'Administració. A més, quan la Comissió en qüestió ho consideri oportú, inclourà en aquest informe propostes de millora.

Sens perjudici d'altres funcions que li pugui assignar el Consell d'Administració, la Comissió de Nomenaments té les responsabilitats següents:

- Avaluar i proposar al Consell d'Administració l'avaluació de les competències, els coneixements i l'experiència necessaris dels membres del Consell d'Administració i del personal clau de la Societat.
- Elevar al Consell d'Administració les propostes de nomenament de consellers independents per a la seva designació per cooptació o per a la seva submissió a la decisió de la Junta General d'Accionistes, així com les propostes per a la reelecció o separació d'aquests consellers per part de la Junta General d'Accionistes.
- Informar el nomenament i, si escau, cessament del conseller coordinador, del secretari i dels vicesecretaris del Consell per a la seva submissió a l'aprovació del Consell d'Administració.
- Informar les propostes de nomenament o separació dels alts directius, podent procedir a fer aquestes propostes directament quan es tracti d'alts directius i la Comissió consideri que ha de prendre aquesta iniciativa per les funcions dels alts direc-

tius esmentats, ja siguin de control o bé de suport al Consell o les seves comissions. Proposar, si ho considera convenient, condicions bàsiques en els contractes dels alts directius, alienes als aspectes retributius, i informar-les quan s'hagin establert.

- Examinar i organitzar, sota la coordinació, si escau, del conseller coordinador, i en col·laboració amb el president del Consell d'Administració, la successió d'aquest, i també examinar i organitzar, en col·laboració amb el president, la del primer executiu de la Societat i, si escau, formular propostes al Consell d'Administració perquè aquesta successió es produeixi de manera ordenada i planificada.
- Informar el Consell sobre les qüestions de diversitat de gènere, vetllant perquè els procediments de selecció dels seus membres afavoreixin la diversitat d'experiències i coneixements, i facilitin la selecció de conselleres, i establir un objectiu de representació per al sexe menys representat en el Consell d'Administració, així com elaborar les orientacions sobre com s'ha d'assolir aquest objectiu, vetllant en tot cas pel compliment de la política de diversitat aplicada en relació amb el Consell d'Administració, de la qual cosa es retrà compte en l'informe anual de govern corporatiu.
- Avaluar periòdicament, i almenys un cop l'any, l'estructura, la mida, la composició i l'actuació del Consell d'Administració i de les seves comissions, el seu president, conseller delegat i secretari, fent recomanacions al Consell sobre possibles canvis i actuant sota la direcció del conseller coordinador, si escau, pel que fa a l'avaluació del president. Avaluar la composició del Comitè de Direcció, així com les seves taules de reemplaçament per a la previsió adequada de les transicions.
- Revisar periòdicament la política del Consell d'Administració en matèria de selecció i nomenament dels membres de l'alta direcció i formular-li recomanacions.
- Supervisar l'actuació de la Societat en relació amb els temes de responsabilitat social corporativa i elevar al Consell les propostes que consideri oportunes en aquesta matèria.

Actuacions durant l'exercici

Dins les seves competències, la Comissió ha debatut, ha examinat, ha adoptat acords o ha emès informes sobre matèries referides a la mida i composició del Consell; a l'avaluació d'idoneïtat; als nomenaments de membres del Consell, de les comissions i del personal clau de la Societat; a la verificació del caràcter dels consellers; a la diversitat de gènere; a la Política de selecció dels consellers i dels membres de l'alta direcció i altres càrrecs clau; a qüestions de diversitat i sostenibilitat, i a la documentació de govern corporatiu que cal presentar referent a l'exercici 2019, d'acord amb el que estableix l'article 15 del Reglament del Consell.

Durant l'exercici 2019, la Comissió ha supervisat i controlat el bon funcionament del sistema de govern corporatiu de la Societat i ha treballat en el seguiment dels diferents plans de successió (càrrecs clau del Consell i equip directiu), a més de proposar la constitució de la Comissió d'Innovació, Tecnologia i Transformació Digital. Per finalitzar les seves activitats en l'exercici, la Comissió s'ha centrat en l'autoavaluació del Consell (individual i col·lectiva); en l'avaluació de l'estructura, la mida i la composició del Consell; en l'avaluació del funcionament del Consell i de les seves comissions; així com en l'anàlisi del seguiment de les recomanacions del Codi de bon govern corporatiu de les societats cotitzades i d'una proposta de pla de la formació de consellers.



LADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

Regulació (C.2.3)

No hi ha reglaments específics de les comissions del Consell. L'organització i les funcions de la Comissió de Nomenaments es recullen en el Reglament del Consell, que està disponible al web corporatiu de CaixaBank (www.CaixaBank.com) i en què també s'indiquen la seva composició i estructura.

En compliment de l'establert en l'article 15.4(vi) del Reglament del Consell i en la normativa aplicable, en la reunió del mes de desembre del 2019 la Comissió de Nomenaments va aprovar el seu informe anual d'activitats, que recull l'avaluació del seu funcionament de l'exercici 2019, disponible al lloc web corporatiu.

>> COMISSIÓ DE RETRIBUCIONS

Nom	Càrrec	Categoria
Maria Amparo Moraleda Martínez	Presidenta	Independent
Verónica Fisas Vergés	Vocal	Independent
Alejandro Garcia-Bragado Dalmau	Vocal	Dominical



% DE CONSELLERS EXECUTIUS
0,00



% DE CONSELLERS DOMINICALS
33,33



% DE CONSELLERS INDEPENDENTS
66,67

Breu descripció

La Comissió de Retribucions, la seva organització i les seves comeses es regulen bàsicament en els articles 40 dels Estatuts Socials i 15 del Reglament del Consell d'Administració, així com en la normativa aplicable.

Funcions. Organització i funcionament

La Comissió de Retribucions està formada per consellers que no exerceixen funcions executives, en el nombre que determini el Consell d'Administració, amb un mínim de tres (3) i un màxim de cinc (5) membres, i la majoria dels seus membres són consellers independents. El president de la Comissió és nomenat d'entre els consellers independents que en formen part.

La Comissió de Retribucions regula el seu funcionament, elegeix el seu president i pot designar també un secretari, i, en cas de falta de designació específica de secretari per la Comissió, actuarà com a tal el secretari del Consell o, si no, qualsevol dels vicesecretaris del Consell.

Es reuneix sempre que resulta convenient per al bon desenvolupament de les seves funcions i és convocada pel seu president, bé a iniciativa pròpia o bé a requeriment de dos (2) membres de la Comissió mateixa; a més, el president de la Comissió l'ha de convocar sempre que el Consell o el seu president sol·licitin l'emissió d'un informe o l'adopció d'una proposta.

La convocatòria s'envia per carta, telegrama, telecòpia, correu electrònic o per qualsevol altre mitjà que permeti tenir constància de la recepció.





LADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

El secretari de cadascuna de les comissions s'ocupa de la seva convocatòria i de l'arxivament de les actes i la documentació presentada a la comissió.

S'aixeca acta dels acords adoptats en cada sessió, dels quals es dona compte al ple del Consell, i les actes estan a disposició de tots els membres del Consell a la seva Secretaria, però no són objecte de remissió o lliurament per raons de discrecionalitat, llevat que el president de la Comissió disposi el contrari.

Les comissions queden vàlidament constituïdes quan hi concorren, presents o representats, la majoria dels seus membres i els acords s'adopten per majoria de membres concurrents, presents o representats.

La Comissió elabora un informe anual sobre el seu funcionament en què es destaquen les principals incidències sorgides, si n'hi ha, en relació amb les funcions que li són pròpies, que serveix com a base, entre d'altres, si escau, de l'avaluació del Consell d'Administració. A més, quan la Comissió en qüestió ho consideri oportú, inclourà en aquest informe propostes de millora.

Sens perjudici d'altres funcions que li pugui assignar el Consell d'Administració, la Comissió de Retribucions té, entre d'altres, les responsabilitats següents:

- Preparar les decisions relatives a les remuneracions i, en concret, indicar i proposar al Consell d'Administració la política de retribucions, el sistema i la quantia de les retribucions anuals dels consellers i Alts Directius i la retribució individual dels consellers executius i Alts Directius, així com les altres condicions dels seus contractes, especialment de tipus econòmic, sense perjudici de les competències de la Comissió de Nomenaments pel que fa a condicions que aquesta hagi proposat alienes a l'aspecte retributiu.
- Vetllar per l'observança de la política de retribucions de consellers i alts directius, així com informar sobre les condicions bàsiques establertes en els contractes subscrits amb aquests i el seu compliment.

- Informar i preparar la política general de remuneracions de la Societat i, en especial, les polítiques que facin referència a les categories de personal les activitats professionals de les quals incideixin de manera significativa en el perfil de risc de la Societat i les que tenen per objectiu evitar o gestionar els conflictes d'interès amb els clients de la Societat.
- Analitzar, formular i revisar periòdicament els programes de retribució ponderant la seva adequació i els seus rendiments, i vetllar per la seva observança.

Actuacions durant l'exercici

Hi ha matèries recurrents que són analitzades per la Comissió, com ara les referides a les retribucions anuals, la política salarial i els sistemes de remuneració i govern corporatiu.

Així mateix, dins les seves competències ordinàries, la Comissió ha debatut, ha examinat, ha adoptat acords o ha emès informes sobre els assumptes següents, entre d'altres:

- La política de retribucions, el sistema i la quantia de les retribucions anuals dels consellers i alts directius, així com la retribució individual dels consellers executius i alts directius.
- Informació i proposta sobre condicions bàsiques establertes en els contractes d'alts directius.

- Política general de remuneracions. Política de remuneració del Col·lectiu Identificat.
- Anàlisi, formulació i revisió de programes de retribució.
- Propostes al Consell d'informes o polítiques de remuneracions per sotmetre-les a la Junta General. Informes al Consell sobre propostes a la Junta General.

Regulació (C.2.3)

No hi ha reglaments específics de les comissions del Consell. L'organització i les funcions de la Comissió de Retribucions es recullen en el Reglament del Consell, que està disponible al web corporatiu de CaixaBank (www.CaixaBank.com) i en què també s'indiquen la seva composició i estructura.

En compliment de l'establert en l'article 15.4(vi) del Reglament del Consell i en la normativa aplicable, en la reunió del mes de desembre del 2019 la Comissió de Retribucions va aprovar el seu informe anual d'activitats, que recull l'avaluació del seu funcionament de l'exercici 2019, disponible al lloc web corporatiu.





LADN de CaixaBank



Linies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

>> COMISSIÓ DE RISCOS

Nom	Càrrec	Categoria
Eduardo Javier Sanchiz Irazu	President	Independient
Koro Usarraga Unsain	Vocal	Independient
Fundación CajaCanarias representada per Doña Natalia Aznárez Gómez	Vocal	Dominical

>> RESPONSABLE DE LA GESTIÓ DEL RISC

>> **JORDI MONDÉJAR LÓPEZ**
 Director General de Riesgos
 22 de noviembre de 2016 ⁽¹⁾

¹ Miembro del Comité de Dirección desde 10 de julio de 2014.

Breu descripció

La Comissió de Riscos, la seva organització i les seves comeses es regulen bàsicament en els articles 40 dels Estatuts i 14 del Reglament del Consell d'Administració.

Funcions. Organització i funcionament

La Comissió de Riscos està formada exclusivament per consellers no executius i que tenen els coneixements, la capacitat i l'experiència oportuns per entendre plenament i controlar l'estratègia de risc i la propensió al risc de la Societat, en el nombre que determini el Consell d'Administració, amb un mínim de tres (3) i un màxim de sis (6) membres, que han de ser majoritàriament consellers independents.

Aquesta Comissió es reuneix amb la freqüència necessària per al compliment de les seves funcions i és convocada pel seu president, bé a iniciativa pròpia o bé a requeriment del president del Consell d'Administració o de dos (2) membres de la Comissió mateixa.

La convocatòria s'envia per carta, telegrama, telecòpia, correu electrònic o per qualsevol altre mitjà que permeti tenir constància de la recepció.

El secretari s'ocupa de la seva convocatòria i de l'arxivament de les actes i la documentació presentada a la Comissió.



% DE CONSELLERS EXECUTIUS

0,00



% DE CONSELLERS DOMINICALS

33,33



% DE CONSELLERS INDEPENDENTS

66,67

Queda vàlidament constituïda quan concorren, presents o representats, la majoria dels seus membres. Els acords s'adopten per majoria de membres concurrents, presents o representats, i s'aixeca acta dels acords adoptats en cada sessió, dels quals es dona compte al ple del Consell, remetent o lliurant còpia de l'acta a tots els membres del Consell.

A través del seu president, la Comissió dona compte al Consell de la seva activitat i de la tasca realitzada, en les reunions previstes a l'efecte o en la immediatament posterior quan el president ho consideri necessari.

La Comissió elabora un informe anual sobre el seu funcionament en què es destaquen les principals incidències sorgides, si n'hi ha, en relació amb les funcions que li són pròpies, que serveix com a base, entre d'altres, si escau, de l'avaluació del Consell d'Administració. A més, quan la Comissió ho consideri oportú, inclourà en aquest informe propostes de millora.

Per a l'exercici adequat de les seves funcions, l'entitat garanteix que la Comissió delegada de Riscos pugui ac-

cedir sense dificultats a la informació sobre la situació de risc de l'entitat i, si calgués, a l'assessorament extern especialitzat, inclusivament dels auditors externs i organismes reguladors.

La Comissió de Riscos podrà sol·licitar l'assistència a les sessions de les persones que, dins l'organització, tinguin comeses relacionades amb les seves funcions, i disposar dels assessoraments que calguin per formar criteri sobre les qüestions de la seva competència, la qual cosa es farà a través de la Secretaria del Consell.

Sens perjudici de qualssevol altres comeses que li pugui assignar en cada moment el Consell d'Administració, la Comissió de Riscos exerceix, entre d'altres, les funcions bàsiques següents:

- Assessorar el Consell d'Administració sobre la propensió global al risc, actual i futura, de l'entitat i la seva estratègia en aquest àmbit, informar sobre el marc d'apetit al risc, assistir en la vigilància de l'aplicació d'aquesta estratègia, vetllar per tal que les actuacions del Grup siguin consistents amb el nivell



LADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

de tolerància del risc prèviament decidit i efectuar el seguiment del grau d'adequació dels riscos assumits al perfil establert.

- Proposar al Consell la política de riscos del Grup.
- Determinar, juntament amb el Consell d'Administració, la naturalesa, la quantitat, el format i la freqüència de la informació sobre riscos que hagi de rebre el Consell d'Administració i fixar la que la Comissió ha de rebre.
- Revisar regularment exposicions amb els clients principals, sectors econòmics d'activitat, àrees geogràfiques i tipus de risc.
- Examinar els processos d'informació i control de riscos del Grup, així com els sistemes d'informació i indicadors.
- Valorar el risc de compliment normatiu en el seu àmbit d'actuació i decisió, entès com la gestió del risc de sancions legals o normatives, pèrdua financera, material o reputacional, que la Societat pugui tenir com a resultat de l'incompliment de lleis, normes, estàndards de regulació i codis de conducta; detectar qualsevol risc d'incompliment, i dur a terme el seu seguiment i l'examen de possibles deficiències amb els principis de deontologia.
- Informar sobre els nous productes i serveis o sobre canvis significatius en els existents.

Actuacions durant l'exercici

Dins les seves competències ordinàries, la Comissió ha debatut, examinat, adoptat acords o emès informes sobre matèries de la seva competència referides als processos estratègics de riscos (Risk Assessment i catàleg de riscos) i al marc d'apetit al risc (RAF), al Recovery Plan, a la Política de riscos del Grup, al quadre de comandament de riscos, a processos d'autoavaluació de capital i de liquiditat (ICAAP – ILAAP), al seguiment de compliment normatiu i al Comitè Global de Risc, entre d'altres.

Regulació (C.2.3)

No hi ha reglaments específics de les comissions del Consell. L'organització i les funcions de la Comissió de Riscos es recullen en el Reglament del Consell, que està disponible al web corporatiu de CaixaBank (www.CaixaBank.com) i en què també s'indiquen la seva composició i estructura.

En compliment del que estableixen l'article 14.3(e) del Reglament del Consell i la normativa aplicable, la Comissió de Riscos, en la reunió del mes de desembre del 2019, va aprovar l'informe anual sobre el seu funcionament, així com l'avaluació del seu funcionament durant l'exercici 2019.





LADN de CaixaBank



Linies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

>> COMISSIÓ D'INNOVACIÓ, TECNOLOGIA I TRANSFORMACIÓ DIGITAL

Nom	Càrrec	Categoria
Jordi Gual Solé	President	Dominical
Gonzalo Gortázar Rotaeché	Vocal	Executiu
María Amparo Moraleda Martínez	Vocal	Independent
Marcelino Armenter Vidal	Vocal	Dominical
Cristina Garmendia Mendizábal	Vocal	Independent



% DE CONSELLERS EXECUTIUS

20



% DE CONSELLERS DOMINICALS

40



% DE CONSELLERS INDEPENDENTS

40

Funcions. Organització i funcionament

La Comissió d'Innovació, Tecnologia i Transformació Digital estarà composta per un mínim de tres (3) i un màxim de cinc (5) membres.

En formar part, en tot cas, el president del Consell d'Administració i el conseller delegat. La resta de membres són nomenats pel Consell d'Administració, a proposta de la Comissió de Nomenaments, tenint en compte en particular els seus coneixements i experiència en l'àmbit de les competències de la Comissió, com ara la tecnologia i innovació, els sistemes d'informació i la ciberseguretat.

La presidència de la Comissió d'Innovació, Tecnologia i Transformació Digital és ostentada pel president del Consell d'Administració.

Així mateix, el secretari del Consell d'Administració exerceix la funció de secretari de la Comissió d'Innovació, Tecnologia i Transformació Digital.

La Comissió es reuneix sempre que resulta convenient per al bon desenvolupament de les seves funcions i és convocada pel seu president, bé a iniciativa pròpia o bé a requeriment de dos (2) membres de la Comissió mateixa; a més, el president de la Comissió l'ha de convocar sempre que el Consell sol·liciti l'emissió d'un informe o l'adopció d'una proposta.






















La Comissió queda vàlidament constituïda quan concorren, presents o representats, la majoria dels seus membres. Els acords s'adopten per majoria de membres con-

currents, presents o representats, i s'estén acta dels acords adoptats en cada sessió, dels quals es ret compte al ple del Consell, remetent-se o lliurant-se còpia de l'acta a tots els membres del Consell.

Sens perjudici d'altres funcions que li pugui atribuir el Consell d'Administració, la Comissió exerceix les funcions principals següents:

- Assistir el Consell d'Administració en la identificació, el seguiment i l'anàlisi de nous competidors, de nous models de negoci i dels avenços i les tendències i iniciatives principals en l'àmbit de la innovació tecnològica, estudiant els factors que afavoreixen l'èxit de determinades innovacions i la seva capacitat de transformació.
- Assessorar el Consell d'Administració en la implementació del pla estratègic en els aspectes relacionats amb la transformació digital i la innovació tecnològica (l'estratègia digital), en particular informant sobre els plans i projectes dissenyats per CaixaBank en aquest àmbit i els nous models de negoci, productes, relació amb els clients, etc. que es desenvolupin.
- Afavorir un marc de reflexió que faciliti al Consell d'Administració la identificació de noves oportunitats de negoci derivades dels avenços tecnològics, així com de possibles amenaces.
- Assistir el Consell d'Administració en l'anàlisi de l'impacte de les innovacions tecnològiques en l'estructura del mercat, la prestació de serveis financers i el comportament de la clientela. Entre d'altres, la Comissió analitzarà el potencial disruptiu de les noves tecnologies, les possibles implicacions reguladores del seu desenvolupament, els efectes en termes de ciberseguretat i les qüestions relacionades amb la protecció de la privacitat i l'ús de les dades.
- Promoure la reflexió i el debat sobre les implicacions ètiques i socials que es puguin derivar de l'aplicació de les noves tecnologies en el negoci bancari i assegurador.
- Assistir la Comissió de Riscos, quan aquesta ho consideri pertinent, en la supervisió dels riscos tecnològics i en els aspectes relatius a la ciberseguretat.

>> **NOMBRE DE CONSELLERES QUE INTEGREN LES COMISSIÓNS DEL CONSELL D'ADMINISTRACIÓ AL TANCAMENT DELS ÚLTIMS QUATRE EXERCICIS (C.2.2)**

	2019	2018	2017	2016
Comissió d'Auditoria i Control	 1 (33,33%)	 1 (25,00%)	 1 (33,33%)	 1 (33,33%)
Comissió de Nomenaments	 1 (33,33%)	 1 (33,33%)	 2 (66,67%)	 2 (66,67%)
Comissió de Retribucions	 2 (66,67%)	 1 (33,33%)	 2 (66,67%)	 1 (33,33%)
Comissió de Riscos	 2 (66,67%)	 2 (40,00%)	 1 (25,00%)	 1 (25,00%)
Comissió Executiva	 2 (33,33%)	 2 (25,00%)	 2 (25,00%)	 1 (14,29%)
Comissió d'Innovació	 2 (40,00%)	-	-	-

Pel que fa a la informació sobre la participació de conselleres en la Comissió de Nomenaments, en la Comissió de Retribucions i en la Comissió de Riscos, cal informar que, fins al 25 de setembre del 2014, hi havia tres comissions del Consell d'Administració, és a saber: la Comissió de Nomenaments i Retribucions, la Comissió d'Auditoria i Control, i la Comissió Executiva.

A partir d'aquesta data i per acomplir el que disposa la Llei 10/2014, d'ordenació, supervisió i solvència de les entitats de crèdit, el Consell d'Administració de CaixaBank va acordar la transformació de la fins llavors Comissió de Nomenaments i Retribucions en Comissió de Nomenaments, la creació de la Comissió de Retribucions, la creació de la Comissió de Riscos i la modificació del Reglament del Consell per tal de recollir en seu de normativa interna el que disposa la nova llei i establir les funcions de les noves comissions del Consell. D'aquesta manera, es fixa en cinc el nombre de comissions del Consell, és a saber: la Comissió de Nomenaments, la Comissió de Retribucions, la Comissió de Riscos, la Comissió d'Auditoria i Control, i la Comissió Executiva.

El dia 23 de maig del 2019, el Consell d'Administració va acordar la constitució de la Comissió d'Innovació, Tecnologia i Transformació Digital. Així mateix, va acordar que formessin part d'aquesta Comissió, a més del president i del conseller delegat, Amparo Moraleda, Cristina Garmendia i Marcelino Armenter.





LADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

D. Operacions vinculades i operacions intragrup

Procediment d'aprovació d'operacions amb parts vinculades (D.1)

Correspon al Consell en ple aprovar, previ informe de la Comissió d'Auditoria i Control, les operacions que la Societat o societats del seu grup facin amb consellers, en els termes que estableix la Llei, o, quan la seva autorització correspongui al Consell d'Administració, amb accionistes titulars (de forma individual o concertadament amb altres) d'una participació significativa, inclosos accionistes representats en el Consell d'Administració de la Societat o d'altres societats que formin part del mateix grup o amb persones vinculades a ells (operacions vinculades).

S'exceptuen de la necessitat d'aquesta aprovació les operacions que reuneixin simultàniament les tres característiques següents:

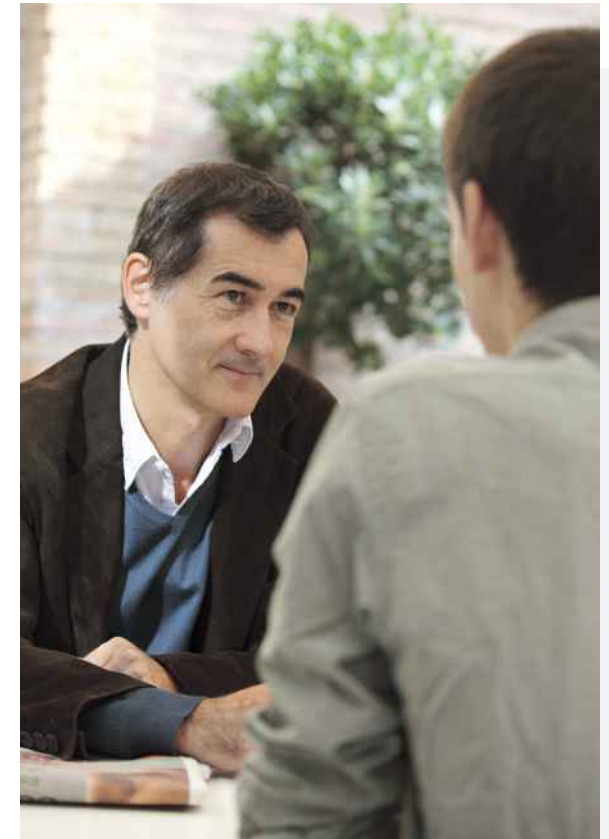
- a. que es facin en virtut de contractes les condicions dels quals estiguin estandarditzades i s'apliquin en massa a un nombre elevat de clients;
- b. que es facin a preus o tarifes establerts amb caràcter general per qui actui com a administrador del bé o servei de què es tracti, i
- c. que la seva quantia no superi l'ú per cent (1%) dels ingressos anuals de la Societat.

Per tant, és el Consell d'Administració, o bé els òrgans o les persones delegades (per raons d'urgència degudament justificades i a l'empara de la delegació conferida, cas en el qual la decisió s'haurà de sotmetre a la ratificació posterior en el primer Consell que se celebri després de la seva adopció), qui aprova les operacions vinculades, previ informe favorable de la Comissió d'Au-

ditoria i Control. Els consellers que siguin afectats per l'aprovació d'aquestes operacions s'hauran d'abstenir d'intervenir en la deliberació i de votar l'acord sobre aquestes operacions.

Pel que fa a les relacions amb accionistes significatius amb una participació superior al 30%, la Llei 26/2013 de caixes d'estalvis i fundacions bancàries estableix l'obligació a les fundacions bancàries d'aprovar un protocol de gestió de la participació financera que, entre altres coses, ha de fer referència als criteris generals per a la realització d'operacions entre la fundació bancària i l'entitat de crèdit participada, així com als mecanismes per evitar possibles conflictes d'interès. En aquest sentit, la Fundació Bancària "la Caixa" va aprovar el seu Protocol de gestió de la participació financera a CaixaBank.

Després de la decisió del Consell del Banc Central Europeu, del 26 de setembre del 2017, segons la qual es considera que Criteriacaixa no exerceix el control ni una influència dominant sobre CaixaBank i, com a conseqüència, no integren el mateix grup, el 22 de febrer del 2018, de conformitat amb el que preveu el Protocol de gestió, la Fundació Bancària "la Caixa", com a matriu del Grup "la Caixa", Criteriacaixa, com a accionista directe de CaixaBank, i CaixaBank, com a societat cotitzada, van subscriure un nou Protocol intern de relacions (disponible al web corporatiu), que, entre altres aspectes, fixa els criteris generals per a la realització d'operacions o la prestació de serveis en condicions de mercat i identifica els serveis que les societats del Grup Fundació Bancària "la Caixa" presten i podran prestar a les societats del Grup CaixaBank i els que les societats del Grup CaixaBank presten o podran prestar, al seu torn, a les societats



L'ADN de CaixaBank

Linies estratègiques

Estat d'informació no financera

Glossari

Informe de verificació independent

Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

del Grup Fundació Bancària "la Caixa". El Protocol estableix els supòsits i les condicions de l'aprovació de les operacions, que, en general, tenen com a òrgan competent per a la seva aprovació el Consell d'Administració. En determinats supòsits previstos en la Clàusula 3.4 del

Protocol, certes operacions intragrup estaran subjectes a l'aprovació prèvia del Consell d'Administració de CaixaBank, que haurà de disposar d'un informe previ de la Comissió d'Auditoria, i el mateix per als altres signants del Protocol.

Operacions significatives amb els accionistes significatius de CaixaBank (D.2)

Nom o denominació social de l'accionista significatiu	Nom o denominació social de la societat o entitat del seu grup	Naturalesa de la relació	Tipus de l'operació	Import (milers d'euros)
CRITERIA CAIXA, S.A.U.	CAIXABANK, SA	Societària	Dividends i altres beneficis distribuïts	239.254
CRITERIA CAIXA, S.A.U.	CAIXABANK, SA	Comercial	Altres instruments que puguin implicar una transmissió de recursos o d'obligacions entre la societat i la part vinculada	846.070

Operacions significatives amb el personal clau de CaixaBank (D.3)

No hi ha operacions significatives pel que fa a la quantia o rellevants pel que fa a la matèria dutes a terme entre la Societat o entitats del seu Grup, i els administradors o directius de la Societat, que siguin diferents del tràfic ordinari ni en condicions que no siguin de mercat.

En la nota 41 dels comptes anuals consolidats hi ha, de forma agregada, tots els saldos amb administradors i directius de l'exercici 2019.

Operacions significatives amb altres entitats del Grup no eliminades en el procés de consolidació i que no formin part del tràfic habitual (i operacions amb societats amb residència en paradisos fiscals) (D.4)

No hi ha operacions significatives realitzades per la Societat amb altres entitats pertanyents al mateix Grup, que no s'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.

Tampoc no hi ha operacions intragrup realitzades amb entitats establertes a països o territoris que tinguin la consideració de paradís fiscal.

En la nota 41 dels comptes anuals consolidats apareixen de forma agregada els saldos amb societats associades i multigrup del Grup CaixaBank, així com desglossaments addicionals de l'exercici 2019.



LADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

Operacions significatives amb altres parts vinculades (D.5)

No hi ha operacions que siguin diferents del tràfic ordinar ni condicions que no siguin de mercat.

En la nota 41 dels comptes anuals consolidats hi ha, de forma agregada, tots els saldos amb administradors i directius de l'exercici 2019.

Mecanismes per a la gestió dels possibles conflictes d'interessos entre la Societat o el seu Grup amb els seus consellers, directius o accionistes significatius (D.6)

Consellers i directius

L'article 29 del Reglament del Consell d'Administració regula el deure de no competència dels membres del Consell d'Administració. L'obligació de no competir amb la Societat només podrà ser objecte de dispensa en cas que no s'espera un perjudici per a la Societat o que el que es pugui esperar quedi compensat pels beneficis que es preveu obtenir de la dispensa. Serà aplicable al conseller que hagi obtingut la dispensa de la Junta General l'obligació de complir les condicions i les garanties que prevegi l'acord de dispensa i, en qualsevol cas, l'obligació d'abstenir-se de participar en les deliberacions i votacions en les quals tingui conflicte d'interès, tot això de conformitat amb el que disposa la normativa vigent.

L'article 30 d'aquest Reglament regula les situacions de conflicte aplicables a tots els consellers i estableix l'obligació genèrica d'evitar les situacions que puguin suposar un conflicte d'interès entre la Societat i el conseller o les seves persones vinculades, per a la qual cosa s'hauran d'adoptar les mesures que calguin. En qualsevol cas, els consellers hauran de comunicar al Consell d'Administració les situacions de conflicte, directe o indirecte, que

ells o les persones vinculades a ells puguin tenir amb l'interès de la Societat i que seran objecte d'informació en la memòria.

D'altra banda, el Reglament intern de conducta en l'àmbit del mercat de valors de CaixaBank estableix, en l'article 3, que són persones subjectes, entre d'altres, els membres del Consell d'Administració i els alts directius i els membres del Comitè de Direcció de la Societat. La Secció VII del Reglament estableix la Política de conflictes d'interès de la Societat, que en l'article 43 enumera els deures davant els conflictes d'interessos personals o familiars de les persones subjectes, entre els quals hi ha el d'actuar en tot moment amb llibertat de judici i amb lleialtat a CaixaBank, als seus accionistes i clients; el d'abstenir-se d'intervenir o influir en la presa de decisions que puguin afectar les persones o entitats amb què hi hagi conflictes, i el d'informar-ne l'àrea de Compliment Normatiu.

Amb la finalitat de reforçar la transparència i el bon govern de la Societat i de conformitat amb el que preveu el Protocol de gestió de la participació financera de la Fundació Bancària "la Caixa", la Fundació Bancària "la Caixa", com a matriu del seu Grup, Criteriacaixa, com l'accionista directe de CaixaBank, i CaixaBank, com a societat cotitzada, van subscriure un nou Protocol intern de relacions que està disponible al web corporatiu de la Societat.

Accionistes significatius

El nou Protocol actualment en vigor té principalment com a objecte: gestionar les operacions vinculades derivades de la realització d'operacions o la prestació de serveis; establir mecanismes que intentin evitar l'aparició de conflictes d'interès; preveure l'atorgament d'un dret d'adquisició preferent a favor de la Fundació Bancària "la Caixa" en cas de transmissió per CaixaBank del Monte de Piedad de què és titular; recollir els principis bàsics d'una possible col·laboració entre CaixaBank i la Fundació Bancària "la Caixa" en temes d'RSC; regular el flux d'informació adequat que permeti que la Fundació Bancària "la Caixa", Criteriacaixa elaborin els seus estats financers i compleixin les obligacions d'informació periòdica i de supervisió. CaixaBank i la Fundació Ban-

cària "la Caixa" reiteren en el Protocol la subordinació de les seves relacions a les previsions que sobre conflictes d'interès, relacions amb accionistes significatius, operacions vinculades i informació privilegiada, entre altres matèries, s'estableixen en la legislació aplicable vigent en cada moment.

Cotitzades del Grup a Espanya (D.7)

A Espanya, de les societats que integren el Grup CaixaBank, només cotitza el banc mateix.



LADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

E. Sistemes de control i gestió de riscos

Seguidament s'inclou el contingut requerit en l'epígraf E en una taula de referències des de la qual es pot accedir directament a la informació relativa a cadascuna de les qüestions plantejades.

Circular 2/2018, de 12 de juny, de la Comissió Nacional del Mercat de Valors

Localització

E. Sistemes de control i gestió de riscos

<p>E.1 Expliqui l'abast del sistema de control i gestió de riscos de la societat, inclosos els de naturalesa fiscal.</p>	<p>Veure apartat 3.2. Govern, gestió i control de riscos en la nota 3 dels CAC.</p>
<p>E.2 Identifiqui els òrgans de la societat responsables de l'elaboració i execució del sistema de control i gestió de riscos, inclòs el fiscal.</p>	<p>Veure apartat 3.2. Govern, gestió i control de riscos - 3.2.1. Govern i organització en la nota 3 dels CAC; l'apartat C.2. Comissions del Consell d'Administració d'aquest document i l'apartat Transparència fiscal en l'IGC.</p>
<p>E.3 Assenyali els riscos principals, inclosos els fiscals i, en la mesura en què siguin significatius, els derivats de la corrupció (entesos aquests últims amb l'abast del Reial decret llei 18/2017), que poden afectar la consecució dels objectius de negoci.</p>	<p>Veure apartat 3.2. Govern, gestió i control de riscos - 3.2.2. Processos estratègics de gestió del risc - Catàleg de riscos corporatiu en la nota 3 dels CAC i els apartats Comportament responsable i ètic, Gestió del risc i Transparència - Transparència fiscal en l'IGC.</p>
<p>E.4 Identifiqui si l'entitat disposa de graus de tolerància al risc, inclòs el fiscal.</p>	<p>Veure apartat 3.2. Govern, gestió i control de riscos - 3.2.2. Processos estratègics de gestió del risc - Marc d'apetit al risc i 3.2.3. Cultura de riscos en la nota 3 dels CAC.</p>
<p>E.5 Indiqui quins riscos, inclosos els fiscals, s'han materialitzat durant l'exercici.</p>	<p>Veure en Evolució dels resultats i l'activitat i Gestió del risc - Fites principals del 2019 en l'IGC; els apartats 3.3 a 3.17 (detall de cada risc del catàleg de riscos corporatiu) en la nota 3 i l'apartat 23.3. Provisions per a qüestions processals i litigis per impostos pendents en la nota 23 dels CAC.</p>
<p>E.6 Expliqui els plans de resposta i supervisió per als riscos principals de l'entitat, inclosos els fiscals, així com els procediments que segueix la companyia per assegurar-se que el consell d'administració dona resposta als nous desafiaments que es presenten.</p>	<p>Veure apartat 3.2. Govern, gestió i control de riscos - 3.2.4. Marc de control intern i els apartats 3.3 a 3.17 (detall de cada risc del catàleg de riscos corporatiu) en la nota 3 dels CAC, l'apartat Govern corporatiu, Comportament responsable i ètic, Pràctiques responsables i Transparència - Transparència fiscal en l'IGC.</p>

CAC - Comptes anuals consolidats del Grup CaixaBank 2019

IGC - Informe de gestió consolidat del Grup CaixaBank 2019



LADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

F. Sistemes Interns de Control i Gestió de Riscos en relació amb el procés d'informació financera (SCIIF)

Entorn de control sobre la informació financera

Governança i Òrgans responsables

El **Consell d'Administració** de CaixaBank ha assumit formalment la responsabilitat de l'existència d'un SCIIF adequat i eficaç i ha delegat en la **Direcció Executiva d'Intervenció, Control de Gestió i Capital** de l'Entitat el seu disseny, implantació i funcionament.

A l'article 40.3 dels Estatuts de CaixaBank s'estableix que la Comissió d'Auditoria i Control es responsabilitzarà, entre altres funcions, de:

- **Supervisar l'eficàcia del control intern de la Societat**, l'auditoria interna i els sistemes de gestió de riscos, així com discutir amb els auditors de comptes les debilitats significatives del sistema de control intern detectades en el desenvolupament de l'auditoria.
- **Supervisar el procés d'elaboració i presentació de la informació financera preceptiva.**

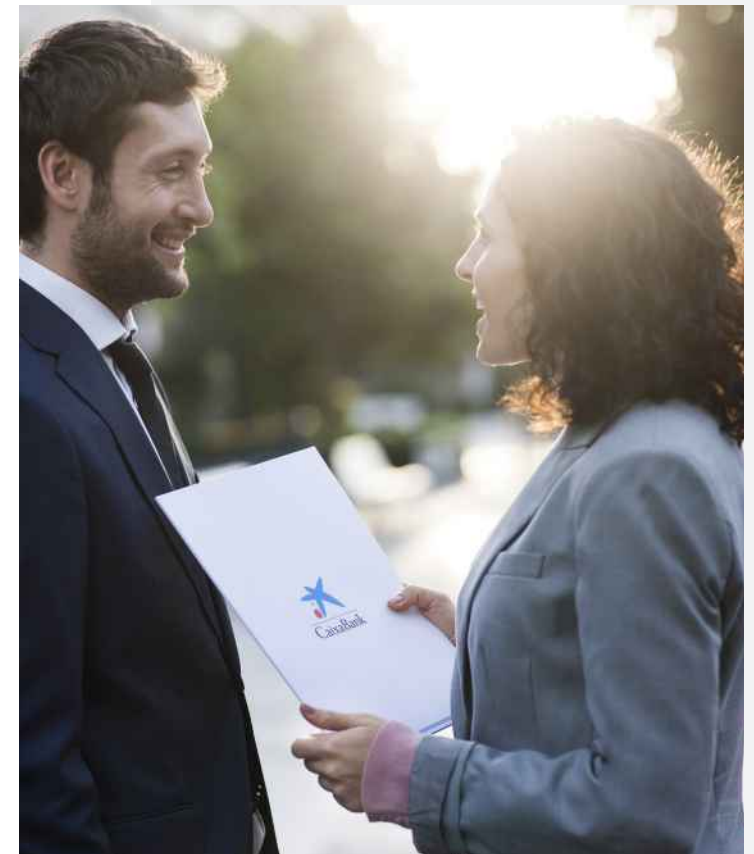
En aquest sentit, la **Comissió d'Auditoria i Control** ha assumit la supervisió de l'SCIIF. La seva activitat consisteix a vetllar per la seva eficàcia i obtenir evidències suficients del seu disseny i funcionament correctes.

El **Comitè Global del Risc** té com a funció conèixer i analitzar els esdeveniments i canvis més rellevants en les polítiques i metodologies referents a l'admissió, el seguiment, la mitigació i la gestió de deteriorament o incidències de tots els riscos que entren en el seu àmbit de seguiment i gestió (com ara el de fiabilitat de la informació financera, entre d'altres) aprovades pels comitès corresponents, i fer un seguiment del seu impacte en les diferents àrees de l'Entitat.

D'altra banda, la **Comissió de Riscos** té com a funció assessorar el Consell d'Administració sobre la propensió global al risc, actual i futura, i la seva estratègia, per a la qual cosa ha d'informar sobre el marc d'apetit al risc, assistir en la vigilància de l'aplicació d'aquesta estratègia, vetllar perquè les actuacions del Grup siguin coherents amb el grau de tolerància del risc decidit prèviament i fer el seguiment del grau d'adequació dels riscos assumits al perfil establert.

Aquesta atribució de responsabilitats s'ha difós a l'organització mitjançant la **Política corporativa sobre el sistema de control intern sobre la informació financera** (d'ara endavant, Política SCIIF) i la **Norma sobre el sistema de control intern sobre la informació financera** (d'ara endavant, Norma SCIIF).

La **Política SCIIF** està aprovada pel Consell d'Administració. S'hi descriuen els aspectes més generals de l'SCIIF, com ara la informació financera que s'ha de cobrir, el model de





LADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

control intern aplicable, la seva supervisió, custòdia i aprovació, etc.

D'altra banda, la **Norma SCIIF** està aprovada pel Comitè de Direcció de l'Entitat. S'hi desenvolupa la **funció de Control Intern sobre la Informació Financera** (d'ara endavant, CIIF), responsable de:

- **Supervisar** que les pràctiques i els processos desenvolupats en l'Entitat per elaborar la informació financera **en garanteixen la fiabilitat** i la conformitat amb la normativa aplicable.
- **Avaluar que la informació financera** elaborada per les diverses empreses que constitueixen el Grup CaixaBank **compleix els principis següents**:
 - i. Les transaccions, els fets i altres esdeveniments recollits per la informació financera efectivament hi són i s'han registrat en el moment adequat (existència i ocurrència).
 - ii. La informació reflecteix la totalitat de les transaccions, els fets i altres esdeveniments en els quals l'Entitat és part afectada (integritat).
 - iii. Les transaccions, els fets i altres esdeveniments es registren i valoren de conformitat amb la normativa aplicable (valoració).
 - iv. Les transaccions, els fets i altres esdeveniments es classifiquen, presenten i revelen en la informació financera d'acord amb la normativa aplicable (presentació, desglossament i comparabilitat).
 - v. La informació financera reflecteix, en la data corresponent, els drets i les obligacions a través dels actius i passius corresponents, de conformitat amb la normativa aplicable (drets i obligacions).

Les dues normatives permeten difondre una metodologia comuna dins el Grup. En aquest sentit, totes les societats del Grup CaixaBank que tenen implantat un SCIIF actuen de manera coordinada. Cal destacar que, després de la presa de control de BPI el 2017, s'està desenvolupant un projecte amb la finalitat d'homogeneïtzar

la metodologia aplicada per BPI, que ha culminat amb la implantació d'un SCIIF propi durant el 2019.

Tant en la Política SCIIF com en la Norma SCIIF es descriu el **model de control intern de les tres línies de**

defensa aplicables al sistema, en línia amb les directrius dels reguladors i les millors pràctiques del sector:

>> MODEL DE CONTROL INTERN DE LES TRES LÍNIES DE DEFENSA

Primera Línia de Defensa:

La **Primera Línia de Defensa** està formada per les unitats de negoci i les seves funcions de suport, que són les àrees prenedores de risc. Són responsables de desenvolupar i mantenir controls efectius sobre els seus negocis corresponents, així com d'identificar, gestionar i mesurar, controlar, mitigar i comunicar els riscos principals sobre la fiabilitat de la informació financera.

Així mateix, són els responsables dels processos objecte de revisió per part de CIIF i col·laboren en la identificació dels riscos i controls, així com en la formalització i documentació descriptiva de les activitats i els controls de processos que afecten la generació de la informació financera.

Segona Línia de Defensa:

La **Segona Línia de Defensa** actua de manera independent de les unitats de negoci i àrees de suport i té la funció, entre d'altres, de fer la identificació, el mesurament, el seguiment i el report dels riscos i d'establir les polítiques de gestió i els procediments de control, a més de ser responsable de la revisió de la seva aplicació per part de la Primera Línia de Defensa. Aquí s'enquadra la funció de CIIF, que focalitza les seves accions sobre el risc "Fiabilitat de la informació financera".

Tercera Línia de Defensa:

La **Tercera Línia de Defensa** és Auditoria Interna, que es responsabilitza de l'avaluació de l'eficàcia i l'eficiència de la gestió de riscos, i dels sistemes de control intern, aplicant-hi els principis d'independència i objectivitat.

Estructura Organitzativa i Funcions de responsabilitat

La revisió i l'aprovació de l'estructura organitzativa i de les línies de responsabilitat i autoritat és portada a terme pel **Consell d'Administració** de CaixaBank, a través del **Comitè de Direcció** i el **Comitè de Nomenaments**.

L'àrea d'**Organització** dissenya l'estructura organitzativa de CaixaBank i proposa als òrgans de l'Entitat els canvis organitzatius necessaris. Posteriorment, la **Direcció General de Recursos Humans i Organització** proposa els nomenaments per exercir les responsabilitats definides.

En l'elaboració de la informació financera estan definides les **línies d'autoritat** i responsabilitat. Així mateix, es fa una planificació exhaustiva que té en compte, entre altres qüestions, l'assignació de tasques, les dates clau i les diferents revisions que cal fer per cadascun dels nivells jeràrquics. Tant les línies d'autoritat i responsabilitat com la planificació abans esmentada estan documentades i s'han distribuït entre tots els participants en el procés d'elaboració de la informació financera.



LADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

Cal destacar, també, l'existència en l'Entitat de la **Política corporativa sobre la divulgació i verificació de la informació financera**, aprovada pel Consell d'Administració, els principals objectius de la qual són:

- Definir el **perímetre de la informació a divulgar**, així com els criteris relacionats amb el control i la verificació de la informació financera.
- Dotar l'Entitat d'un **marc de referència** que permeti la gestió del risc de fiabilitat de la informació financera que s'ha de divulgar mitjançant l'homonogeneïtzació dels criteris sobre les activitats de control i verificació.
- Definir un **marc de govern** a seguir tant per a la informació a divulgar com per a la verificació de la documentació esmentada.

En aquesta Política s'estableix que la verificació de la informació a divulgar s'estructura a partir de tres eixos principals:

- La **idoneïtat i qualitat de la informació**. És a dir, que la informació que es divulga compleix les especificacions de la normativa legal vigent pel que fa a criteri, contingut i tipus d'informació que s'ha de divulgar i que, a més, està subjecta a un entorn de control que permet dotar-la d'una seguretat raonable pel que fa a qualitat.
- El compliment de la **governança** interna amb caràcter previ a la divulgació de la informació.
- El compliment de la **periodicitat** i els **terminis de divulgació**.

La **revisió anual del compliment de la Política** es fa a partir de certificacions (incorporades dins el procés de l'SCIF), realitzades pels diferents responsables d'elaborar i/o revisar la informació, i mitjançant revisions directes realitzades per les Direccions de Control Intern Financer, de Riscos Estructurals i Models Regulats, i de Riscos No Financers. Els resultats obtinguts es reporten als òrgans de govern corresponents.

Codi Ètic i Principis d'Actuació i Altres Polítiques de caràcter intern

Codi Ètic i Principis d'Actuació

CaixaBank disposa d'un **Codi Ètic i Principis d'Actuació** aprovat pel seu Consell d'Administració, que és una norma de nivell màxim en l'escala jeràrquica de la normativa interna del Banc. Aquest Codi estableix els valors (lideratge, confiança i compromís social) i els principis ètics que inspiren la seva actuació i que han de regir l'activitat de tots els empleats, directius i membres del seu òrgan d'administració. Aquests principis són: el compliment de les lleis i la normativa vigent en cada moment, el respecte, la integritat, la transparència, l'excel·lència, el professionalitat, la confidencialitat i la responsabilitat social.

Tal com estableix el Codi mateix, CaixaBank assumeix el compromís de facilitar als seus clients informació precisa, veraç i comprensible de les seves operacions, les condicions de productes i serveis, comissions i procediments per canalitzar reclamacions i resoldre incidències.

Així mateix, CaixaBank posa a disposició dels seus accionistes i inversors institucionals tota la informació financera i corporativa rellevant, d'acord amb la normativa vigent i en compliment de la Política d'informació, comunicació i contactes amb accionistes, inversors institucionals i assessors de vot de CaixaBank.

El Codi Ètic està disponible al web corporatiu de CaixaBank (www.caixabank.com).

A partir dels valors i els principis ètics plasmats en el Codi Ètic, CaixaBank ha desenvolupat una sèrie de **Normes de Conducta** sobre matèries concretes. Seguidament s'exposen les de rellevància especial:

Política Corporativa de Compliance Penal

Aprovada pel Consell d'Administració, desenvolupa el **Model de Prevenció Penal de CaixaBank**. Té com a objectiu prevenir i evitar la comissió de delictes al si de l'organització, d'acord amb el que disposa el Codi Penal en relació amb la responsabilitat penal de la persona jurídica. Mitjançant aquesta Política, l'Entitat reforça el seu model d'organització, prevenció, gestió i control, que està dissenyat en consonància amb la cultura de

compliment que vertebrava la presa de decisions en tots els estaments de CaixaBank.

Política Anticorrupció

Política aprovada pel Consell d'Administració de CaixaBank com una eina essencial per impedir que tant l'Entitat com els seus col·laboradors externs, directament o a través de persones interposades, incorrin en **conductes que puguin resultar contràries a la llei** o als principis bàsics d'actuació de CaixaBank recollits en el Codi Ètic.

La Política inclou, entre altres apartats, estàndards de conducta sobre l'acceptació i la concessió de regals, despeses de viatge i hospitalitat, relacions amb institucions polítiques i oficials, patrocinis, donacions i proveïdors de risc. Així mateix, exposa les conductes, pràctiques i activitats prohibides per evitar situacions que es puguin configurar com a extorsió, suborns, pagaments de facilitació o tràfic d'influències.

Política Corporativa General de Conflictes d'Interès del Grup CaixaBank

Aprovada pel Consell d'Administració de CaixaBank, proporciona un marc global per a les entitats del Grup CaixaBank en què es recullen de manera harmonitzada i homogènia els principis generals i procediments d'actuació per al **tractament de conflictes d'interès, potencials i reals**, que sorgeixin en l'exercici de les activitats i els serveis respectius.

Reglament Intern de Conducta en l'Àmbit del Mercat de Valors (RIC)

Aquest Reglament, aprovat pel Consell d'Administració de CaixaBank, té com a objectiu ajustar les actuacions de CaixaBank i de les empreses del Grup CaixaBank, així com dels seus òrgans d'administració i direcció, empleats i agents, a les **Normes de Conducta** que, contingudes en el Reglament 596/2014 del Parlament Europeu, en la Llei del Mercat de Valors i en les seves normes de desenvolupament, els són aplicables en **l'exercici d'activitats relacionades amb el mercat de valors**. El compliment del RIC permet fomentar la



LADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

transparència en els mercats i preservar, en qualsevol moment, l'interès legítim dels inversors.

Les persones subjectes tenen l'obligació de conèixer, complir i col·laborar en l'aplicació del Reglament i la legislació vigent del mercat de valors que afecti el seu àmbit específic d'activitat. A més, també està disponible per a la resta de grups d'interès al web corporatiu de CaixaBank.



Codi de Conducta Telemàtic

Aquest Codi té per objecte establir unes regles d'ús clares i transparents dels mitjans que CaixaBank posa a disposició dels seus empleats en el marc i per a la prestació de la relació laboral; garantir el **bon ús dels mitjans tècnics i informàtics** propietat de CaixaBank en termes de seguretat de la informació; conscienciar tots els empleats de la necessitat d'una utilització correcta de la xarxa de comunicacions i la millora en la distribució dels recursos col·lectius, i conscienciar sobre la seguretat en els equips informàtics i de comunicació, tant dins com fora de les instal·lacions de l'Entitat.

A més del cos normatiu anterior, CaixaBank disposa d'un **conjunt de polítiques i normes internes** de diversa índole referents als àmbits que corresponguin. En Compliance, aquestes polítiques i normes internes es poden separar segons les categories definides en la taxonomia de riscos:

>> CATEGORIES DE POLÍTIQUES SEGONS TAXONOMIA DE RISCOS



Protecció al client



Mercats e integritat



Activitats d'empleats



Protecció de dades, privacitat i reporting regulador



Govern intern



Prevençió del Blanqueig de Capitals i finançament del terrorisme



Sancions



Iniciatives AEOI (tax compliance)

En especial, cal destacar una norma de caràcter intern de Compliment Normatiu que descriu el contingut i l'àmbit d'aplicació d'una sèrie de regulacions internes de compliment obligatori per part dels empleats de CaixaBank. Entre el que regula, hi ha tot el que té relació amb els canals confidencials de consultes i denúncies.

El **grau de difusió interna del Codi Ètic i de les Normes de Conducta** és universal. En concret:

- A totes les **noves incorporacions** se'ls lliura un document explicatiu del Codi Ètic i de les Normes de Conducta principals. Un cop explicat el contingut del document al nou col·laborador, aquest declara que n'ha llegit, entén i accepta cadascun dels termes, hi manifesta la seva conformitat i es compromet a complir-los.
- Com a complement de l'anterior, el 2019 s'han continuat fent **jornades de formació** per a noves incorporacions de CaixaBank a les oficines de serveis centrals, que inclouen una part dedicada a *compliance*.
- Tal com succeeix amb el Codi Ètic, les Normes de Conducta es poden consultar a la **intranet**.

Així mateix, algunes de les Normes de Conducta també estan disponibles al web corporatiu del Banc.

- Sobre el Codi Ètic i les Normes de Conducta també es fa **formació** amb periodicitat anual, concretament a través d'una plataforma d'e-learning pròpia de CaixaBank que inclou la realització d'un test final. Aquesta plataforma garanteix un seguiment continu de la realització dels cursos per part dels empleats del Banc.

Igual que en anys anteriors, per al 2019 es van definir una sèrie de cursos de formació per a empleats de realització obligatòria i caràcter regulador, és a dir, amb vinculació a meritació de retribució variable.

Entre les matèries previstes, cal destacar per a aquest exercici el curs titulat **Codi Ètic, Política Anticorrupció i Conflictes d'Interès**. L'objectiu d'aquest curs va ser explicar els aspectes principals del Codi Ètic, la Política Anticorrupció i la Política de Conflictes d'Interès des de l'enfocament de l'empleat.



LADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

- En paral·lel a totes les accions esmentades, i tenint en compte les necessitats requerides en cada moment que es destinen a continuar treballant en la difusió dels valors i principis de CaixaBank, es fan **circulars i notes informatives** en aquest àmbit. Per exemple, en el marc del compliment del Codi Ètic es pot mencionar la circular anual en matèria de regals.

D'altra banda, segons la matèria en la qual es produeix un incompliment del Codi Ètic i/o de les Normes de Conducta, l'òrgan encarregat de la seva anàlisi i de proposar accions correctores i possibles sancions és diferent. Es poden destacar:

- **El Comitè de Gestió Penal Corporativa:** Òrgan d'alt nivell dotat de poders autònoms d'iniciativa i control, amb capacitat suficient per plantejar consultes, sol·licitar informació, proposar mesures, iniciar procediments d'investigació o fer qualsevol tràmit necessari relacionat amb la prevenció d'il·lícits i la gestió del Model de prevenció penal. Poden ser objecte d'anàlisi per part d'aquest Comitè les conductes esgrimides en les denúncies que recullen la comissió de conductes potencialment delictives. Si de l'anàlisi de les denúncies procedeix l'adopció de mesures disciplinàries, se'n dona trasllat al Comitè d'Incidències de CaixaBank.

El Comitè de Gestió Penal Corporativa reporta al Comitè Global de Riscos i, si escau, també a la Comissió de Riscos.

- **El Comitè del RIC:** òrgan col·legiat que s'encarrega de l'anàlisi dels possibles incompliments i de les propostes d'actuacions correctores i de sancions. Així mateix, les consultes que es puguin suscitar en relació amb el que regula el RIC es poden elevar, segons la matèria, a la Secretaria del Comitè del RIC o a la Direcció Corporativa de Compliment Normatiu.

Canal de denúncies d'irregularitats de naturalesa financera

CaixaBank té habilitats una sèrie de **canals confidencials de consultes i denúncies** a través dels quals es poden enviar comunicacions referides als àmbits d'aplicació del Codi Ètic, la Política Anticorrupció, el Model Prevenció de Riscos Penals, el Reglament Intern de Conducta en l'àmbit del Mercat de Valors o de qualssevol altres polítiques i normes internes de CaixaBank.

S'entén per **consulta** aquella petició de caràcter confidencial, per part d'un empleat, per aclarir dubtes concrets suscitats per l'aplicació o la interpretació de la normativa esmentada anteriorment.

D'altra banda, s'entén per **denúncia** aquella notificació de caràcter confidencial realitzada per un empleat interessat a informar l'Entitat de possibles irregularitats que puguin suposar l'incompliment de les mateixes normes.

El 2019 els canals **han estat exclusivament per a ús dels empleats** del Banc. Si les consultes/denúncies les susciten clients, s'han de tramitar pels canals d'atenció al client establerts per CaixaBank, ja siguin canals de caràcter intern o bé oficials.

Les consultes i denúncies són personals, només les poden fer els mateixos interessats i no es poden realitzar en nom d'un col·lectiu o de tercers.

L'accés a aquests canals és intern. Estan disponibles a la intranet corporativa. A això cal afegir-hi el gran esforç de l'organització en la difusió i conscienciació de l'ús dels

canals, un aspecte que s'inclou en els **cursos de formació** que en recullen l'ús preceptiu quan hi concorrin les circumstàncies. Exemple d'això és el curs esmentat anteriorment sobre el Codi Ètic, la Política Anticorrupció i els Conflictes d'Interès.

Les consultes trameses per aquests canals les rep i gestiona **Compliment Normatiu** , llevat de les relatives al Codi de Conducta Telemàtic, que corresponen a **Seguretat i Govern** . En el cas de les denúncies, la gestió i resolució correspon a Compliment Normatiu. Periòdicament se n'informa la Comissió d'Auditoria i Control.

Els canals tenen establertes una sèrie de garanties. Se'n poden destacar les següents:

- **Confidencialitat:** es prohibeix expressament divulgar a tercers qualsevol tipus d'informació sobre el contingut de les consultes o denúncies. Només coneixeran aquesta informació les persones que participin directament en la seva gestió.
- **Reserva de la identitat del denunciador:** es garanteix la reserva de la identitat del comunicant de la denúncia/comunicació de possible incompliment i en cap cas no es revelarà al denunciador.

En les denúncies, Compliment Normatiu només facilitarà el nom del denunciador a les àrees per a les quals aquesta dada resulti imprescindible per dur a



LADN de CaixaBank



Linies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

terme la investigació i, per a això, sempre caldrà el consentiment previ del denunciador.

- **Prohibició de represàlies:** CaixaBank prohibeix expressament i no tolerarà les represàlies contra les persones que presentin una denúncia sobre un incompliment potencial de les normes de conducta del Banc, així com contra aquelles que participin o ajudin en la investigació de la denúncia, sempre que hagin actuat de bona fe i no hagin participat en l'acte denunciat. CaixaBank adoptarà les mesures pertinents per garantir la protecció del denunciador i del consultant.
- **Coincidència de lloc de treball:** si en un cas de denúncia/comunicació la persona denunciador i la denunciada coincidissin al mateix lloc de treball, l'Entitat valorarà si cal adoptar alguna mesura.
- **Incompatibilitats:** en cas que alguna de les persones implicades en una denúncia/comunicació de possible incompliment tingués relació de parentesc, afinitat o consanguinitat amb algun dels intervinents en la seva gestió, investigació o resolució, quedarà invalidada per intervenir i serà substituïda per algú que no depengui jeràrquicament d'ella.
- **Drets del denunciador:** la persona denunciada ha de tenir coneixement de la denúncia formulada en contra seva tan aviat com s'hagin realitzat les comprovacions oportunes i s'hagi admès a tràmit l'expedient.

En qualsevol cas, CaixaBank, SA farà la comunicació en el termini màxim d'un mes des de la recepció de la denúncia i informarà el denunciador de l'existència de la denúncia i del fet que n'és objecte.

Finalment, cal indicar que durant el 2019 s'ha estat treballant en un projecte per adequar-se a les millors pràctiques tant d'accés com de gestió dels canals: un **Nou Ca-**

nal de Consultes i Denúncies. CaixaBank entén que és una peça essencial en la **prevenció d'incompliments normatius i en la correcció dels detectats**, com també en la prevenció i detecció de conductes delictives.

Les fites principals del nou canal són les següents:

- **Nou entorn:** implantació d'una nova eina que serà accessible tant internament com des d'Internet, amb accés les 24 hores del dia i els 365 dies de l'any, tant des de dispositius corporatius com personals.
- **Ampliació de col·lectius:** a més dels empleats, també podran accedir a aquest Canal els Consellers de l'Entitat, el personal d'Empreses de Treball Temporal, els agents i els proveïdors.
- **Possibilitat de denúncies anònimes:** les denúncies es podran fer tant de manera nominativa com anònima.
- **Externalització parcial de les denúncies:** per garantir la transparència i l'eficiència de tot el procés, s'externalitza una part de l'anàlisi de les denúncies a un expert extern.

El llançament del nou canal de consultes i denúncies està previst per al **primer trimestre del 2020**.





LADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

Formació

CaixaBank i les seves societats filials vetllen per proporcionar un **Pla de formació continuat** en matèria comptable i financera, adaptat a cadascun dels llocs de treball i a les responsabilitats del personal implicat en la preparació i revisió de la informació financera.

Durant l'exercici 2019, la formació realitzada s'ha centrat, principalment, en les temàtiques següents:



Comptabilitat



Auditoria



Control Intern



Jurídica/Fiscal



Gestió de Riscos



Compliment Normatiu

Aquestes accions formatives s'han adreçat principalment a persones que desenvolupen les seves funcions en la Direcció Executiva d'Intervenció, Control de Gestió i Capital, Direcció General Adjunta d'Auditoria, Control and Compliance, Morositat, Recuperacions i Actius, així com als membres que formen l'Alta Direcció de l'Entitat. S'estima que s'han impartit més de 67.939 hores en aquest tipus de formació.

Pel que fa a la formació sobre l'**SCIIF**, cal destacar que durant l'últim trimestre del 2019 s'ha llançat el **curs de formació en línia** sobre aquesta matèria. 39 empleats d'Intervenció i Comptabilitat, Informació Corporativa i Control de Participades, Planificació i Capital i Riscos, entre d'altres, han certificat el curs, que se sumen als 87 de 2018 i als 498 entre el 2013 i el 2017.

El curs té com a objectiu donar a conèixer als empleats que intervenen (directament o indirectament) en el procés d'elaboració de la informació financera la rellevància d'establir mecanismes que garanteixin la fiabilitat d'aquesta informació, així com el seu deure de vetllar pel compliment de les normes aplicables. El curs consta de dos blocs:

- Un **primer bloc** dedicat a la Normativa aplicable a l'SCIIF, que posa èmfasi en la guia de recomanacions emesa per la CNMV el Juny del 2010, i
- Un **segon bloc** que tracta sobre la metodologia

implantada al Grup CaixaBank per acomplir els requeriments normatius vigents en matèria d'SCIIF.

Així mateix, la Direcció Executiva d'Intervenció, Control de Gestió i Capital està subscripta a diverses publicacions, revistes i webs d'àmbit Comptable/Financer, tant nacional com internacional, amb uns continguts i comunicats que es revisen periòdicament, la qual cosa assegura que en l'elaboració de la informació financera es consideren les novetats en aquesta matèria. També és membre i asisteix a Òrgans internacionals, Òrgans nacionals i grups de treball en què s'analitzen i discuteixen diversos assumptes relacionats amb normativa comptable i temes financers. En aquests Òrgans també hi estan presents altres àrees de l'Entitat.

En el marc del **Pla Estratègic 2019-2021 de CaixaBank**, anunciat el 27 de novembre del 2018, s'hi inclou com a element estratègic el fet de "Potenciar una cultura centrada en les persones, àgil i col·laborativa". Durant aquest període s'afavoreix el talent —assegurant que pugui desenvolupar el seu potencial mitjançant meritocràcia, diversitat i empowerment—, i al mateix temps es defineix i desplega la millor proposta de valor per als empleats (millorant l'experiència de l'empleat) i es promouen els atributs d'agilitat i col·laboració.

Quant als programes i les carreres de desenvolupament professional, cal destacar que s'han orientat bàsicament, igual que el 2018, a la **segmentació del negoci**, amb

la definició dels perfils i les funcions competencials que permetin assolir els reptes formulats.

El 2015 es va posar en marxa l'**Escola de Riscos**, en col·laboració amb l'Institut d'Estudis Borsaris (IEB), la Universitat Pompeu Fabra (UPF) i la Universitat Oberta de Catalunya (UOC). L'objectiu principal és donar suport a la formació de capacitats professionals crítiques, així com impulsar un model de descentralització en la gestió on cada vegada els empleats disposin de més facultats per a l'aprovació d'operacions d'actiu.

L'Escola de Riscos disposa de quatre nivells de dificultat i la formació s'adapta als diferents perfils dels empleats de CaixaBank, segons les seves funcions i necessitats professionals. Es desenvolupa, bàsicament, amb continguts virtuals a través de la plataforma corporativa Virtaula, complementada amb algunes sessions presencials impartides per formadors interns. La formació està certificada per experts externs de la UPF.



624

empleados certificados sobre el SCIIF



LADN de CaixaBank



Linies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

El 2019 s'han certificat 196 empleats en el programa bàsic, 739 en el Diploma de Postgrau Especialitat Retail i 285 empleats en les dues primeres edicions del Diploma de Postgrau Especialitat Banca d'Empreses, i tenen estudis en curs 600 empleats més. S'espera que durant els propers anys tota la plantilla de CaixaBank es formi en algun dels quatre nivells que té l'Escola de Riscos.

Una altra de les iniciatives rellevants en matèria de formació és l'acord que CaixaBank va assolir amb la Universitat Pompeu Fabra (d'ara endavant, UPF) Barcelona School of Management perquè certifiqués la **formació dels empleats** després d'un examen únic i exigent, d'acord amb les normes europees en formació especialitzada per als empleats de banca. L'objectiu d'aquesta iniciativa de formació és que els directors d'oficines i gestors de Banca Premier, així com els assessors, directores i directores de centre de Banca Privada de CaixaBank, ofereixin el **millor servei als clients**. D'aquesta manera, CaixaBank es va anticipar a les exigències reguladores europees vigents i es va convertir en la primera entitat financera espanyola que certificava la formació dels seus empleats amb un diploma de postgrau universitari en Assessorament Financer. El 2019, 165 empleats (entre directores d'oficina, gestors de Banca

Premier i personal de Banca Privada) van completar aquest **diploma de postgrau en Assessorament Financer** en un nou format, ja que a partir d'ara per obtenir-lo hauran de completar primer el CIAF, que s'explica seguidament, i després completar la part restant per obtenir el Diploma complet. 493 empleats estan cursant-lo actualment. A aquests empleats cal sumar-hi els 7.458 treballadors que el van obtenir en el format anterior de Diploma de Postgrau amb un únic examen.

El 2016 es va arribar a un acord amb la UPF Barcelona School of Management per certificar empleats amb el **curs de postgrau en Informació i Assessorament Financer** (CIAF). És un curs més curt que l'anterior, però que compleix els requisits d'assessorament de MiFID II i que fan els subdirectors comercials, a més d'empleats del segment de Banca d'Empreses. En les dues edicions finalitzades el 2019 s'han certificat 1.578 empleats. Actualment, 2.214 empleats estan cursant noves edicions que acabaran a la darrera del 2019 o a l'inici del 2020.

Pel que fa a la nova **formació** exigida pel Banc d'Espanya relacionada amb la nova **Llei de Contractes de Crèdit Immobiliari**, CaixaBank ha preparat un programa de formació amb la UPF de 53 hores que el 2019 han superat 9.842 empleats i actualment n'estan cursant 7.534. Aquesta formació no afecta únicament els empleats amb relació directa amb els clients, sinó també els empleats que participen en qualsevol procés relacionat amb aquest tipus de productes.

Durant l'exercici 2019, s'ha realitzat també formació específica als directius amb el programa **Rethink de Desenvolupament Directiu**, materialitzat en tres àmbits: programa C1 per a directius júnior i programa C2 per a directius sènior, de

més abast i amb més dedicació, i programes enfocats a potenciar determinades habilitats en concret. S'ha continuat també treballant en els programes de detecció i gestió del talent.

Pel que fa a la **formació realitzada als Consellers de l'Entitat** durant l'exercici 2019, destaca l'augment en gestió de risc bancari i noves tecnologies, així com de sessions monogràfiques en algunes comissions.

En aquest sentit, durant l'exercici ha tingut lloc una reunió del Consell d'Administració en què es van tractar temes estratègics sobre digitalització, negoci i governança, així com la celebració d'una jornada offsite sobre temes de risc bancari i noves tecnologies.

D'altra banda, en l'àmbit de les Comissions del Consell s'han celebrat diverses **sessions/apartats monogràfics** dins l'ordre del dia, en temes de risc i solvència, amb el detall següent:

- Tres sessions monogràfiques conjuntes de la Comissió d'Auditoria i Control i de la Comissió de Riscos, en què es van examinar en detall aspectes destacats en matèria de **solvència** (com ara l'ICAAP, l'ILAAP i el Pla de Recuperació del Grup CaixaBank) i circumstàncies rellevants del negoci assegurador del Grup.
- Dues sessions de treball de la Comissió d'Auditoria i Control, en què s'ha aprofundit en matèries rellevants de la funció d'**Auditoria Interna**, i una tercera sessió en què s'ha impartit formació sobre els **actius fiscals diferents** del Grup.
- Una sessió de treball monogràfica de la Comissió de Riscos en què s'ha

impartit formació als seus membres sobre **Models de Risc de Crèdit**, més 15 exposicions monogràfiques dins l'agenda de la Comissió de Riscos, ressaltant especialment els monogràfics referits a riscos del Catàleg.

Finalment, el 2019 s'han impartit 19 sessions de formació inicial als **Consellers de nova incorporació**, amb una durada total de 40 hores, destinades a facilitar l'enteniment clar de l'estructura, el model de negoci i el perfil de risc i govern intern de CaixaBank i el seu Grup, amb especial consideració del marc regulador que resulta d'aplicació, i també se'ls ha lliurat un dossier amb documentació bàsica sobre la regulació interna de l'Entitat i del sector. En tots els casos s'ha tractat de formació interna, impartida per directius de l'Entitat.

També cal destacar que la Direcció Executiva d'Intervenció, Control de Gestió i Capital, l'àrea principal involucrada en l'elaboració i la preparació de la informació financera, ha fet durant el 2019 formacions i tallers presencials sobre diferents temes rellevants per a l'acompliment de les seves funcions, relacionats principalment amb **novetats de normativa comptable**, així com sessions de formació interna que permeten compartir el coneixement entre diferents equips de la Direcció.



LADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

Avaluació de riscos de la informació financera

El procés seguit per l'Entitat pel que fa a la **identificació de riscos** és el següent:



Identificació de l'abast, que inclou la selecció de la informació financera, epígrafs rellevants i entitats del Grup que la generen, partint de criteris quantitius i qualitius. El 2019, aquesta activitat s'ha realitzat a principis d'any amb dades de tancament de desembre 2018 i s'ha revisat al començament del segon semestre, amb dades de tancament de juny 2019.

Anàlisi de les entitats del Grup rellevants i categorització per establir el nivell de control requerit en cadascuna d'elles.

Identificació dels processos materials del Grup que intervenen directa i indirectament en l'elaboració de la informació financera.

Identificació dels riscos que mitiguen cada procés.

Documentació de les **activitats de control** existents per mitigar els riscos identificats.

Avaluació contínua de l'eficàcia del sistema de control intern sobre la informació financera.

Elaboració d'informes i **report a Òrgans de Govern**.

Tal com s'indica a la Norma SCIIF, l'Entitat disposa d'una metodologia per a la **identificació de processos, àrees rellevants i riscos associats a la informació financera**, inclosos els d'error o frau.

La Norma SCIIF desenvolupa la metodologia d'identificació de les àrees materials i processos significatius de la informació financera relatius al procés d'identificació de riscos, mitjançant:

- l'establiment de pautes específiques pel que fa a **responsabilitats** i moment d'execució i actualització,
- l'establiment dels **criteris** a seguir i les **fonts d'informació** que s'hauran d'utilitzar en el procés d'identificació,
- l'establiment de criteris per identificar les **societats filials** rellevants per a l'SCIIF.

La Funció de CIIF revisa, amb periodicitat com a mínim anual, tots els riscos dins l'abast de l'SCIIF i les activitats de control dissenyades per mitigar-los. Aquest procés es realitza en col·laboració amb les diverses àrees involucrades. No obstant això, si en el transcurs de l'exercici es posen de manifest circumstàncies que afectin l'elaboració de la informació financera, CIIF avalua l'existència de riscos que s'hagin d'afegir a aquells ja identificats.

Els riscos fan referència a possibles errors amb impacte potencial material, intencionats o no, en el marc dels objectius de la informació financera, que ha de complir amb els principis següents:

- Les transaccions, els fets i altres esdeveniments recollits per la infor-

mació financera existeixen efectiva-ment i s'han registrat en el moment adequat (**existència i ocurrència**).

- La informació reflecteix la totalitat de les transaccions, els fets i altres esdeveniments en què l'Entitat és part afectada (**integritat**).
- Les transaccions, els fets i altres esdeveniments es registren i valoren de conformitat amb la normativa aplicable (**valoració**).
- Les transaccions, els fets i altres esdeveniments es classifiquen, presenten i revelen en la informació financera d'acord amb la normativa aplicable (**presentació, desglossament i comparabilitat**).
- La informació financera reflecteix, en la data corresponent, els drets i les obligacions a través dels actius i passius corresponents, de conformitat amb la normativa aplicable (**drets i obligacions**).

El procés d'identificació de riscos pren en consideració tant les transaccions rutinàries com aquelles menys freqüents i potencialment més complexes, així com l'efecte d'altres tipologies de riscos (operatius, tecnològics, financers, legals, reputacionals, mediambientals, etc.). En particular hi ha un procés d'anàlisi, dut a terme per part de les diferents àrees que lideren les transaccions i operacions corporatives, operacions no recurrents o especials, en què s'estudien els efectes comptables i financers d'aquestes operacions, i els seus impactes es comuniquen oportunament.

Per a cadascun dels processos vinculats a la generació de la informació financera,

s'analitza l'impacte dels esdeveniments de risc en la seva fiabilitat.

Cal destacar que els Òrgans de Govern i la Direcció reben informació periòdica sobre els riscos principals en matèria d'informació financera, i la Comissió d'Auditoria i Control supervisa els processos de generació, elaboració i revisió de la informació financera basant-se en la feina d'Auditoria Interna i en les opinions de l'Auditoria Externa i dels Organismes Supervisors.



LADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

Procediments i activitats de control de la informació financera

Procediments de revisió i autorització de la informació financera

L'elaboració i la revisió de la informació financera es duu a terme des de la **Direcció Executiva d'Intervenció, Control de Gestió i Capital** de l'Entitat, que sol·licita a la resta d'àrees de l'Entitat i a les empreses del Grup la col·laboració necessària per obtenir el grau de detall d'aquesta informació que es considera adequat.

La informació financera constitueix un element essencial en el procés de seguiment i presa de decisions dels màxims Òrgans de Govern i de Direcció de l'Entitat, de manera que la seva elaboració i revisió s'ha de fonamentar en uns **mitjans humans i tècnics adequats** que permetin a l'Entitat facilitar informació precisa, veraç i comprensible de les seves operacions, de conformitat amb la normativa vigent.

En particular, el perfil professional de les persones que intervenen en el procés de revisió i autorització de la informació financera és adequat, amb **amplis coneixements i experiència en matèria de comptabilitat, auditoria i gestió de riscos**. D'altra banda, els mitjans tècnics i els sistemes d'informació garanteixen, mitjançant l'establiment de mecanismes de control, la fiabilitat i integritat de la informació financera.

La informació financera és objecte de supervisió per part dels diferents nivells jeràrquics de la Direcció Executiva d'Intervenció, Control de Gestió i Capital i, si escau, amb altres àrees de l'Entitat. Finalment, la informació financera rellevant publicada en el mercat és examinada i, si escau, aprovada per part dels màxims Òrgans de Govern (Consell d'Administració i Comissió d'Auditoria i Control) i la Direcció de l'Entitat.

Pel que fa a les activitats i controls relacionats directament amb transaccions que puguin afectar de manera material als estats financers, l'Entitat té establert un **procés continu de revisió de la documentació i formalització de les activitats**, dels riscos en què es pot incórrer en l'elaboració de la informació financera i dels controls necessaris que mitiguin els riscos crítics, que permet assegurar que aquesta documentació és completa i està actualitzada.

En aquest sentit, en la **documentació dels processos crítics i activitats de control** sobre la informació financera es detalla la informació següent:

- **Processos i sub processos** associats.
- **Riscos** d'informació financera juntament amb les seves Assercions financeres i la possibilitat de Risc per Fraud. En aquest sentit, cal destacar que els riscos es concreten segons categories i models de risc que formen part del **Catàleg de Riscos Corporatiu** de l'Entitat, gestionat per la Direcció Executiva de Corporate Risk Management Function & Planning.
- **Activitats de control** desenvolupades per mitigar el risc, amb les seves **característiques**:

>> **Importància**
Clau / Estàndard

>> **Automatització**
Manual / Automàtic / Semiautomàtic

>> **Evidència**
Evidència / Prova del funcionament correcte del control

>> **Sistema**
Aplicacions o programes informàtics involucrats en el control

>> **Asserció financera**
Existència i Ocurrència / Integritat / Valoració / Drets i Obligacions / Presentació, Desglossament i Comparabilitat

>> **Executor del control**
Persona responsable de realitzar el control

>> **Finalitat**
Preventiu / Detectiu / Correctiu

>> **Freqüència**
Periodicitat de l'execució del control

>> **Certificació**
Segons la freqüència del control, període/des de l'any en què es certifica

>> **Component COSO**
tipus d'activitat del control, segons classificació COSO (*Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway*)

>> **Validador del control**
Persona que supervisa l'execució correcta del control





LADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

Les activitats i controls es dissenyen per garantir el registre, valoració, presentació i desglossament adequats de les transaccions esdevingudes.

Per avaluar l'eficàcia dels controls existents, CaixaBank compta amb un **Procés de certificació interna ascendent de controls clau identificats**, que té com a objectiu garantir la fiabilitat de la informació financera coincidint amb la seva publicació al mercat.

Per fer-ho, cadascun dels responsables dels controls clau identificats certifica, per al període establert, l'**execució eficaç dels controls**. El procés es porta a terme amb una periodicitat mínima trimestral, tot i que es fan certificacions en fases diferents de l'estàndard per cobrir aquells casos en què les activitats de control sobre la informació financera són realitzades en un període diferent.

El Director Executiu d'Intervenció, Control de Gestió i Capital presenta al **Comitè de Direcció** i a la **Comissió d'Auditoria i Control** el resultat obtingut en el procés de certificació. Així mateix, remet aquest resultat al **Consell d'Administració** perquè en tingui coneixement.

Durant l'exercici 2019, l'Entitat ha dut a terme el **procés de certificació amb caràcter trimestral**, sense que s'hagin posat de manifest debilitats significatives en cap de les certificacions realitzades.

Adicionalment, s'han realitzat certificacions en períodes diferents al tancament trimestral habitual per a determinada informació financera a publicar en els mercats, sense que s'hagin posat de manifest debilitats significatives en cap de les certificacions realitzades.

Per la seva part, **Auditoria Interna** duu a terme funcions de supervisió segons el que es descriu a l'apartat 5.

Cal destacar que en l'elaboració dels estats financers s'utilitzen **judicis, estimacions i assumpcions** fetes per l'Alta Direcció per quantificar actius, passius, ingressos, despeses i compromisos. Aquestes estimacions es fan en funció de la millor informació disponible en la data d'elaboració dels estats financers, tot emprant mètodes i tècniques generalment acceptats, i dades i hipòtesis observables i contrastades.

Els procediments de revisió i aprovació dels judicis i estimacions es recullen tant en la Política SCIF com en la Norma SCIF, en què es concreta que els responsables d'aprovar aquestes dades són el Consell d'Administració i el Comitè de Direcció.

En aquest exercici s'han abordat, principalment:

- El criteri d'imputació temporal en el compte de resultats dels ingressos obtinguts per activitats accessòries prestades.
- La valoració dels fons de comerç i dels actius intangibles.
- El termini dels contractes d'arrendament i el tipus de descompte utilitzat en la valoració del passiu per arrendament.
- El valor raonable dels actius, passius i passius contingents en el context de l'assignació del preu pagat en les combinacions de negoci.
- Les pèrdues per deteriorament d'actius financers, i del valor raonable de les garanties associades a aquests actius, en funció de la seva classificació comptable, fet que suposa fer judicis rellevants amb relació a: i) la consideració "d'increment significatiu en el risc de crèdit" (SICR, per les seves sigles en anglès), ii) la definició de default, i iii) la incorporació d'informació forward-looking.
- La valoració de les participacions en negocis conjunts i associades.
- La determinació dels resultats de les participacions en societats associades.
- Les hipòtesis actuàries utilitzades en el càlcul dels passius per contractes d'assegurança.
- La classificació, la vida útil i les pèrdues per deteriorament d'actius tangibles i actius intangibles.
- Les pèrdues per deteriorament dels actius no corrents i grups alienables d'elements que s'han classificat com a mantinguts per a la venda.

- Les hipòtesis actuàries utilitzades en el càlcul de passius i compromisos postocupació.
- La valoració de les provisions necessàries per a la cobertura de contingències laborals, legals i fiscals.
- La despesa de l'impost de societats determinada sobre el tipus impositiu esperat a final d'any i l'activació dels crèdits fiscals i la seva recuperabilitat.
- El valor raonable de determinats actius i passius financers.



LADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

Procediments sobre els sistemes de la informació

Els sistemes d'informació que fan de suport dels processos en què es basa la informació financera estan subjectes a polítiques i procediments de control intern per garantir la integritat de l'elaboració i publicació de la informació financera.

En concret, l'Entitat disposa de les polítiques següents en relació amb:

Sistema de Gestió de Seguretat de la Informació

CaixaBank disposa d'un **Sistema de gestió de la seguretat de la Informació** (SGSI) basat en les millors pràctiques internacionals. Aquest SGSI ha obtingut i renovat anualment la certificació ISO 27001:2013 de The British Standards Institution (BSI). Aquest sistema defineix, entre altres polítiques, les d'accés als sistemes d'informació i els controls (interns i externs) que permeten garantir l'aplicació correcta de totes i cadascuna de les polítiques definides.

Continuïtat operativa i de negoci

l'Entitat disposa d'un **Pla de Contingència Tecnològica** complet capaç d'afrontar les situacions més difícils per garantir la continuïtat dels serveis informàtics. S'han desenvolupat estratègies que permeten la recuperació de la informació en el mínim temps possible. Aquest Pla de Contingència Tecnològica s'ha dissenyat i opera de conformitat amb la Norma ISO 27031:2011. Ernst&Young ha certificat que el cos normatiu del Govern de la Contingència Tecnològica de CaixaBank s'ha dissenyat, desenvolupat i s'està operant partint d'aquesta Norma.

Adicionalment, el BSI ha certificat el compliment del Sistema de Gestió de la Continuïtat de Negoci de CaixaBank de conformitat amb la Norma ISO 22301:2012. Els dos certificats acrediten:

- El compromís de l'alta direcció de CaixaBank amb la Continuïtat de Negoci i la Contingència Tecnològica.
- La realització de les millors pràctiques pel que fa a la gestió de la Continuïtat de Negoci i la Contingència Tecnològica.

- L'existència d'un procés cíclic basat en la millora contínua.
- Que CaixaBank té implantats, i operatius, Sistemes de Gestió en Continuïtat de Negoci i Contingència Tecnològica, d'acord amb normes internacionals de prestigi reconegut.

I aporten:

- **Confiança** als nostres clients, inversors, empleats i la societat en general, sobre la capacitat de resposta de l'Entitat, davant incidents greus que afectin les operacions de negoci.
- **Compliment de les recomanacions** dels reguladors, Banc d'Espanya, MiFID, Basilea III, en aquestes matèries.
- **Beneficis** en la imatge i reputació de l'Entitat.
- **Auditories anuals, internes i externes**, que comproven que els nostres sistemes de gestió continuen actualitzats.

Govern de Tecnologies de la Informació (TI)

El model de Govern de les TI de CaixaBank garanteix que els seus **Serveis Informàtics estan alineats amb l'estratègia de negoci de l'Organització**, donant resposta als requisits regulatoris, operatius o del negoci. El Govern de les TI constitueix una part essencial del govern en conjunt i aglutina l'estructura organitzativa i directiva necessària per assegurar que les TI suporten i faciliten el desenvolupament dels objectius estratègics definits. El Cos Normatiu de Govern de les TI de CaixaBank està desenvolupat a partir dels requisits especificats en la norma ISO 38500:2008 – Govern Corporatiu de les Tecnologies de la Informació, d'acord amb la guia tècnica continguda en l'informe tècnic ISO 38502:2014 – Govern de TI – Marc de Treball i model. La certificació del model ha estat actualitzat per part de Deloitte Advisory, S.L. el desembre del 2018.

Aquest disseny dels Serveis Informàtics de CaixaBank dona resposta a les necessitats del negoci garantint, entre altres temes:

- Segregació de funcions.
- Gestió de canvis.
- Gestió d'incidents.
- Gestió de la qualitat TI.
- Gestió dels riscos: operacionals, fiabilitat de la informació financera, etc.
- Identificació, definició i seguiment d'indicadors (Quadre de Comandament).
- Existència de Comitès de Govern, Gestió i Seguiment.
- Report periòdic a la Direcció.
- Controls interns severos que inclouen auditories internes i externes amb caràcter anual.



LADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

Procediments per a la gestió de les **activitats subcontractades i d'experts independents**

El Grup CaixaBank disposa d'una **Política de Costos, Gestió Pressupostària i Compres**, aprovada en el Comitè de Direcció del 18 de juny del 2018, en què es defineix un marc global de referència per a les entitats del Grup i es recullen, de manera homogènia, els principis generals i els procediments en matèria de definició, gestió, execució i control del pressupost de despeses d'exploració i inversió del Grup CaixaBank.

Aquesta política es desenvolupa en una **norma interna del Grup** en què es regulen, principalment, els processos relatius a:



Elaboració i aprovació del pressupost



Execució del pressupost: gestió de la demanda



Compres i contractació de serveis



Pagament de factures a proveïdors

La majoria dels processos que s'estableixen entre les entitats del Grup i els seus proveïdors estan gestionats i informatitzats mitjançant aplicacions que recullen totes les seves actuacions, i l'Òrgan encarregat d'assegurar que l'execució material del pressupost s'efectuï seguint la normativa és el Comitè d'Eficiència.

Per garantir la gestió adequada dels costos, el Comitè d'Eficiència de CaixaBank delega en dues comissions:

- **Comissió de Despeses i Inversió (CDI):** revisa i ratifica les propostes de despesa i inversió presentades per les àrees i filials a través de projectes, qüestionant-ne la necessitat i raonabilitat a través d'una anàlisi de rendibilitat i/o d'eficiència per a l'Entitat.
- **Taula de Compres:** vetlla per l'aplicació adequada de les polítiques i els procediments de compres/contractacions definides en la normativa, fomentant la igualtat d'oportunitats entre proveïdors. Tal com s'indica en el Codi Ètic de l'Entitat, la compra de béns o la contractació de serveis s'ha de fer amb objectivitat i transparència, eludint situacions que puguin afectar l'objectivitat de les persones que hi participen. Per això, totes les compres han de presentar un mínim de 3 ofertes comparatives de diferents proveïdors. Les compres superiors a un llindar determinat han de ser gestionades per l'equip especialitzat de compradors que estan organitzats per diferents categories de Compres: IT, Serveis Professionals, Màrqueting, *Facilities* i Obres.

El Grup CaixaBank disposa d'un **Portal de Proveïdors** que permet establir un canal de comunicació senzill i àgil entre proveïdors i empreses del Grup. Mitjançant aquest portal, els proveïdors aporten la documentació imprescindible per optar a qualsevol procés de negociació i iniciar el procés d'homologació per ser proveïdor elegible. D'aquesta manera, es continua garantint el compliment de la normativa interna de Compres, alhora que se'n faciliten la gestió i el control.

CaixaBank disposa d'una Política d'Externalització de Serveis, que estableix el marc metodològic i els criteris que s'han de considerar en la subcontractació d'activitats per part de l'Entitat. La Política determina els rols i les responsabilitats per a cada activitat i exigeix que les externalitzacions es valorin per la seva criticitat i risc, definint diferents nivells de control i supervisió d'acord amb la seva classificació. Aquesta Política s'ha actualitzat el 2019, adaptant-la al nou marc normatiu.

La redacció de la nova Política del govern de l'externalització, juntament amb la Segona Línia de Defensa de riscos no financers, acredita:

- El **compromís** de l'Alta Direcció de CaixaBank amb el govern de l'externalització.
- La realització de les **millors pràctiques** pel que fa a la gestió de les iniciatives d'externalització.
- L'existència d'un procés cíclic de **millora contínua**.

La formalització d'aquesta Política suposa:

- **Confiança** als nostres clients, inversors, empleats i la resta de stakeholders, sobre el procés de decisió i control de les iniciatives d'externalització.
- **Compliment** de les recomanacions dels reguladors, com ara Banc d'Espanya, MiFID i Basilea III, en aquesta matèria.
- **Beneficis** en la imatge i reputació de l'Entitat.





LADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

CaixaBank continua incrementant els seus esforços en el control, vetllant perquè les externalitzacions no suposin una pèrdua de la capacitat de supervisió, anàlisi i exigència del servei o l'activitat objecte de contracte.

Quan es produeix una nova iniciativa d'externalització, es segueix el procediment següent:

- **Anàlisi** d'aplicabilitat del model d'externalització al proveïdor.
- Valoració de la **decisió d'externalització** mesurant la criticitat, els riscos i el model d'externalització associat.
- **Aprovació** del risc associat amb la iniciativa per part d'un òrgan intern col·legiat.
- **Contractació** del proveïdor.
- **Traspàs del servei** al proveïdor extern.
- **Seguiment i monitoratge** de l'activitat o el servei prestat.

Totes les activitats subcontractades disposen de mesures de control basades, fonamentalment, en **indicadors de rendiment**. Cada responsable d'una externalització en l'Entitat sol·licita al proveïdor l'actualització i el report dels seus indicadors, que són revisats internament de manera periòdica.

En l'exercici 2019, les **activitats encomanades a tercers** relacionades amb valoracions i càlculs d'experts independents han estat relacionades, principalment, amb:

- Determinats serveis d'auditories internes i tecnològiques.
- Determinats serveis de consultories financeres i de business intelligence.
- Determinats serveis de màrqueting i compres diverses.
- Determinats serveis informàtics i tecnològics.
- Determinats serveis financers.
- Determinats serveis d'assessorament Financer, Fiscal i Legal.
- Determinats processos relacionats amb Recursos Humans i compres diverses.
- Determinats processos relacionats amb els Sistemes d'Informació.

Informació i comunicació

Polítiques comptables

La responsabilitat exclusiva de la definició i comunicació dels criteris comptables del Grup recau en la Direcció d'Intervenció i Comptabilitat, concretament en el **Departament de Polítiques i Regulació Comptables**, integrada en la Direcció Executiva d'Intervenció, Control de Gestió i Capital.

Entre les seves responsabilitats s'inclou el **seguiment i l'anàlisi de la normativa** que aplica al Grup, per a la seva interpretació, i l'aplicació consegüent en la informació financera d'una manera homogènia en totes les entitats que formen part del Grup, així com l'actualització permanent dels criteris comptables aplicats davant qualsevol nova tipologia de contracte o operació, o qualsevol canvi normatiu.

Així mateix, porten a terme l'**anàlisi i estudi de les implicacions comptables** d'operacions singulars, per a l'anticipació d'impactes i el seu tractament comptable correcte en els estats financers consolidats i s'encarreguen de la resolució de dubtes o conflictes sobre qüestions comptables no recollides en els circuits comptables o que presenten dubtes sobre la seva interpretació. Com a mínim mensualment, es comparteixen les consultes comptables concloues pel Departament amb la resta de la Direcció d'Intervenció i Comptabilitat, aportant explicació del raonament tècnic que les recolzen o les interpretacions efectuades, així com els temes que estan en curs d'anàlisi.



LADN de CaixaBank



Linies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

En el procés de **definició de nous productes**, mitjançant la seva participació en el Comitè de Producte del Grup, analitzen les implicacions comptables partint de les seves característiques i aquesta anàlisi es concreta en la creació o actualització d'un circuit comptable en què es detallen tots els esdeveniments possibles pels quals pot transitar el contracte o operació. Així mateix, es descriuen les característiques principals de l'operativa administrativa, la normativa fiscal i els criteris i les normes comptables aplicades. Les altes i modificacions en els circuits comptables es comuniquen immediatament a l'Organització i la majoria es poden consultar a la intranet de l'Entitat.

Aquest departament també participa i dona suport al **Comitè de Regulació del Grup CaixaBank** en matèria de regulació comptable. Davant qualsevol canvi normatiu que sigui d'aplicació i s'hagi d'implementar en el Grup, el Departament ho comunica als Departaments o a les filials del Grup afectats i participa o lidera els projectes d'implementació d'aquests canvis, segons el cas.

Les activitats anteriors es materialitzen en l'**existència i el manteniment d'un manual de polítiques comptables**, en què s'estableixen les normes, els principis i els criteris comptables adoptats pel Grup. Aquest manual garanteix la comparabilitat i la qualitat de la informació financera de totes les societats del Grup i es complementa amb les consultes rebudes pel Departament.

La comunicació amb els responsables de les operacions és permanent i fluida.

De manera complementària, el Departament de Polítiques i Regulació Comptables s'encarrega de desenvolupar activitats formatives en les àrees de negoci rellevants de l'organització sobre novetats i modificacions comptables.

Mecanismes per a l'elaboració de la informació financera

CaixaBank disposa d'eines informàtiques desenvolupades internament que assegurin la integritat i l'homogeneïtat en els **processos de captura i elaboració de la informació financera**. Així mateix, totes les aplicacions disposen de mecanismes de contingència tecnològica, de manera que s'assegure la conservació i l'accessibilitat de les dades davant qualsevol circumstància.

Cal destacar que l'Entitat està immersa en un projecte de millora de l'**arquitectura de la informació comptable**, que té per objecte l'increment en la qualitat, la integritat, la immediatesa i l'accés a les dades que proporcionen les aplicacions de negoci. De forma gradual, les diverses aplicacions informàtiques s'estan incloent dins l'abast del projecte, que actualment ja integra una materialitat de saldos molt significativa.

A l'efecte d'elaborar la **informació consolidada**, tant CaixaBank com les societats que conformen el perímetre del Grup fan servir, a través d'eines especialitzades, mecanismes de captura, anàlisi i preparació de les dades amb formats homogenis. Així mateix, el pla de comptes comptables, integrat en l'aplicació de consolidació, s'ha definit per complir els requeriments dels diferents reguladors.

Pel que fa als Sistemes utilitzats per a la **gestió de l'SCI-IF**, l'Entitat té implantada l'eina **SAP Governance, Risk and Compliance (SAP GRC)** per tal de garantir-ne la integritat i reflectir els riscos i els controls existents. L'eina suporta també, entre d'altres, el Catàleg de Riscos Corporatiu i els Indicadors de Risc Operacional (KRI), responsabilitat de la Direcció Executiva de Corporate Risk Management Function & Planning.

Supervisió del funcionament del sistema de control intern sobre la informació financera

Sens perjudici de les funcions del Consell d'Administració en matèria de gestió i control de riscos, correspon a la **Comissió d'Auditoria i Control supervisar el procés d'elaboració i presentació de la informació financera regulada** i l'eficàcia dels sistemes de control intern i de gestió de riscos de l'Entitat, així com discutir amb els auditors de comptes les debilitats significatives del sistema de control intern en el cas que es detectin en el desenvolupament de l'auditoria.

Aquestes funcions i activitats de la Comissió d'Auditoria i Control relacionades amb la supervisió del procés d'elaboració i presentació de la informació financera s'expliquen amb detall en l'apartat 1.1.

En relació a la supervisió del procés d'elaboració i presentació de la informació financera regulada, la Comissió d'Auditoria i Control duu a terme, entre d'altres, les següents activitats:

- La **revisió del Pla Anual d'Auditoria Interna**, avaluant si el seu abast és suficient per donar una cobertura adequada als riscos principals a què està exposada l'Entitat. Posteriorment, el Pla Anual es trasllada al Consell d'Administració.
- La **revisió i l'avaluació de les conclusions** de les auditories realitzades i el seu impacte en la informació financera, si escau.
- El **seguiment continuat** de les accions correctores, considerant la prioritització atorgada a cadascuna d'elles.

La funció d'Auditoria Interna, representada per la Direcció Executiva d'Auditoria en el Comitè de Direcció, es regeix pels principis establerts en l'Estatut d'Auditoria Interna del Grup CaixaBank, aprovat pel Consell d'Administració de CaixaBank.



LADN de CaixaBank



Linies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent

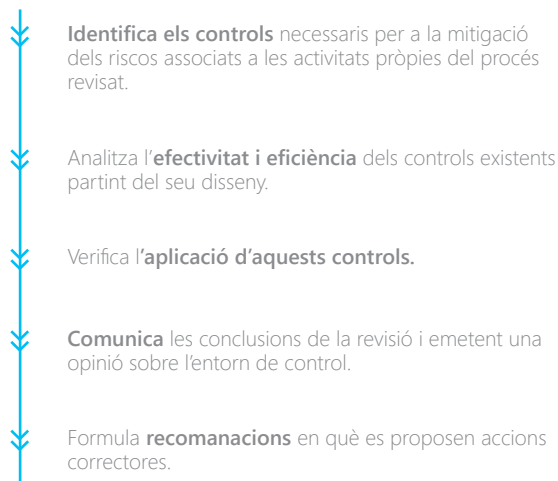


Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

L'auditoria interna de CaixaBank és una **activitat independent i objectiva** d'assegurament i consulta, concebuda per agregar valor i millorar les activitats, contribuint a la consecució dels objectius estratègics del Grup CaixaBank aportant un enfocament sistemàtic i disciplinat en l'avaluació i la millora dels processos de gestió de riscos i controls, i del govern corporatiu. El seu objectiu és garantir una supervisió eficaç i eficient del sistema de control intern mitjançant una avaluació continuada dels riscos i controls de l'organització. Així mateix, s'encarrega de donar suport a la Comissió d'Auditoria i Control en la seva funció de supervisió, mitjançant l'elaboració d'informes i el report periòdic dels resultats dels treballs executats.

Auditoria Interna disposa d'**auditors distribuïts en diferents equips de treball** especialitzats en la revisió dels riscos principals als quals està exposada l'Entitat. Entre aquests equips hi ha la Direcció d'Auditoria Financera, Participades i Compliment Normatiu, en la qual hi ha un grup assignat a la supervisió dels processos de la Direcció Executiva d'Intervenció, Control de Gestió i Capital, responsable de l'elaboració de la informació financera i comptable de l'Entitat. El Pla Anual d'Auditoria Interna, desenvolupat amb un enfocament plurianual, inclou la revisió dels riscos i controls de la informació financera en tots els treballs d'auditoria en què són rellevants.

En cada treball, Auditoria Interna:



Auditoria Interna ha desenvolupat un **programa de treball específic per a la revisió de l'SCIIF** que se centra en la revisió periòdica dels processos rellevants (transversals i de negoci) definits per l'equip CIIF, juntament amb la revisió dels controls existents en auditories d'altres processos. Actualment aquest programa de treball es completa amb la **revisió de la correcta certificació i les evidències d'execució** efectiva d'una mostra de controls, seleccionats a partir d'indicadors d'auditoria contínua. Amb tot això, Auditoria Interna emet anualment un informe global en el qual s'inclou una avaluació del funcionament de l'SCIIF durant l'exercici.

L'avaluació anual de l'SCIIF el 31 de desembre del 2019 s'ha centrat en:

- Revisió de l'**aplicació del Marc de Referència** definit en el document "Control Intern sobre la informació financera en les entitats cotitzades" promogut per la CNMV com un estàndard de bones pràctiques en la matèria.
- Verificació de l'**aplicació de la Política SCIIF** i Norma SCIIF per garantir que el Sistema en l'àmbit del Grup és adequat i eficaç.
- Valoració del **funcionament del procés de certificació interna ascendent** dels controls clau.
- Avaluació de la **documentació descriptiva dels processos, riscos i controls rellevants** en l'elaboració de la informació financera.

A més, en l'exercici 2019, Auditoria Interna ha fet diferents revisions de processos que afecten a la generació, l'elaboració i la presentació de la informació financera centrats en els àmbits financer-comptable, gestió de riscos corporatius, instruments financers, sistemes d'informació i el negoci assegurador, entre d'altres.

Els resultats de l'avaluació de l'SCIIF es comuniquen a la Comissió d'Auditoria i Control i a l'Equip Directiu. En els informes que contenen l'avaluació efectuada s'hi inclouen **plans d'acció** que detallen les mesures

correctores, la seva criticitat per mitigar els riscos en la informació financera i els terminis de resolució.

Així mateix, l'Entitat compta amb **procediments periòdics de discussió amb l'Auditor de Comptes**. L'Alta Direcció està permanentment informada de les conclusions que s'assoleixen en els processos de revisió dels comptes anuals. L'auditor extern assisteix a la Comissió d'Auditoria i Control, en què informa tant del pla d'auditoria com de les conclusions preliminars assolides abans de la publicació de resultats i de les conclusions finals abans de la formulació dels comptes, incloent-hi, si escau, les debilitats de control intern. Així mateix, en el marc del treball de revisió de la informació financera semestral, s'informa la Comissió d'Auditoria i Control del treball dut a terme i de les conclusions obtingudes.

D'altra banda, les revisions d'Auditoria Interna, en els diferents àmbits d'actuació, conclouen amb l'emissió d'un informe que avalua els riscos rellevants i l'efectivitat del control intern dels processos i les operacions que són objecte d'anàlisi, i que identifica i valora les possibles debilitats i carències de control, formulant recomanacions per a la seva esmena. Els **informes d'Auditoria Interna** són remesos a l'Alta Direcció. A més, hi ha un report mensual recurrent a la Comissió d'Auditoria i Control sobre les activitats desenvolupades per l'àrea d'Auditoria Interna, amb informació específica sobre aquelles debilitats significatives que s'han detectat en les revisions efectuades durant el període de reporting.

Auditoria Interna efectua un **seguiment continuat del compliment de totes les recomanacions** emeses, amb èmfasi especial en les referides a debilitats de risc alt, que es reporten periòdicament. Aquesta informació de seguiment, així com les incidències rellevants identificades en les revisions d'Auditoria, es comuniquen a la Comissió d'Auditoria i Control i a l'Alta Direcció.



LADN de CaixaBank



Linies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

Informe de l'auditor extern

En aplicació de la recomanació inclosa en la Guia d'Actuació sobre l'Informe de l'Auditor referida a la Informació relativa al Sistema de Control Intern sobre la Informació Financera de les entitats cotitzades, publicada per la Comissió Nacional del Mercat de Valors en el seu lloc web, CaixaBank ha sotmès a revisió per part de l'auditor de comptes anuals el contingut de la informació relativa al Sistema de Control Intern sobre la Informació Financera. En l'Informe resultant es conclou que, com a resultat dels procediments aplicats sobre la informació relativa a l'SCIIIF, no s'han posat de manifest inconsistències o incidències que la puguin afectar.

L'informe s'inclou com a Annex en aquest Informe anual de Govern Corporatiu.





LADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

G. Grau de seguiment de les recomanacions de govern corporatiu

1

Que els estatuts de les societats cotitzades no limitin el nombre màxim de vots que pugui emetre un mateix accionista, ni continguin altres restriccions que dificultin la presa de control de la societat mitjançant l'adquisició de les seves accions en el mercat.

Compleix Expliqui

2

Que quan cotitzin la societat matriu i una societat dependent, totes dues defineixin públicament amb precisió:

- a) Les àrees d'activitat respectives i relacions de negoci eventuais entre aquestes àrees, així com les de la societat dependent cotitzada amb la resta d'empreses del grup.
- b) Els mecanismes previstos per resoldre els conflictes d'interès eventuais que es puguin presentar.

Compleix Complex parcialment Expliqui No aplicable

Es considera que aquesta recomanació no és aplicable a CaixaBank, atès que el banc és l'única societat cotitzada del Grup.

3

Que durant la celebració de la junta general ordinària, com a complement de la difusió per escrit de l'informe anual de govern corporatiu, el president del consell d'administració informi verbalment els accionistes, amb suficient detall, dels aspectes més rellevants del govern corporatiu de la societat i, en particular:

- a) Dels canvis esdevinguts des de l'anterior junta general ordinària.
- b) Dels motius concrets pels quals la companyia no segueix alguna de les recomanacions del Codi de govern corporatiu i, si n'hi ha, de les regles alternatives que apliqui en aquesta matèria.

Compleix Complex parcialment Expliqui





LADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

4

Que la societat defineixi i promogui una política de comunicació i contactes amb accionistes, inversors institucionals i assessors de vot, que sigui plenament respectuosa amb les normes contra l'abús de mercat i doni un tracte semblant als accionistes que estan en la mateixa posició.

I que la societat faci pública aquesta política a través del seu lloc web, incloent-hi informació relativa a la manera com s'ha posat en pràctica i identificant els interlocutors o els responsables de portar-la a terme.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

5

Que el consell d'administració no elevi a la junta general una proposta de delegació de facultats, per emetre accions o valors convertibles a exclusió del dret de subscripció preferent, per un import superior al 20% del capital en el moment de la delegació.

I que, quan el consell d'administració aprovi qualsevol emissió d'accions o de valors convertibles amb l'exclusió del dret de subscripció preferent, la societat publiqui immediatament al seu lloc web els informes sobre aquesta exclusió a què fa referència la legislació mercantil.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

El Consell d'Administració, en la reunió del dia 10 de març del 2016, va acordar proposar a la Junta General d'Accionistes del 28 d'abril l'aprovació d'un acord de delegació de facultats a favor del Consell d'Administració per emetre obligacions, bons, participacions preferents i qualsevol altres valors de renda fixa o instruments de naturalesa anàloga convertibles en accions de CaixaBank o que donin dret, directament o indirectament, a la subscripció o l'adquisició d'accions de la Societat, incloent-hi warrants. La proposta de delegació incloïa expressament la facultat d'excloure el dret de subscripció preferent dels accionistes. La Junta General d'Accionistes va aprovar aquesta proposta el 28 d'abril del 2016.

Els augments de capital que el Consell d'Administració pugui aprovar a l'empara d'aquesta autorització per atendre la conversió de valors en l'emissió dels quals s'hagi exclòs el dret de subscripció preferent no queden subjectes a la limitació màxima del 20% del capital social que la Junta General d'Accionistes del 23 d'abril del 2015 va acordar amb caràcter general per als augments de capital que el Consell d'Administració pugui aprovar (és aplicable la limitació legal del 50% del capital en el moment de l'aprovació).

La Directiva 2013/36/UE del Parlament Europeu i del Consell, de 26 de juny del 2013, relativa a l'accés a l'activitat de les entitats de crèdit i a la supervisió prudencial de les entitats de crèdit i les empreses d'inversió; el Reglament UE 575/2013 sobre requisits prudencials de les entitats de crèdit i serveis d'inversió, i la Llei 11/2015, de 18 de juny, de recuperació i resolució d'entitats de crèdit i empreses de serveis d'inversió, preveuen la necessitat que les entitats de crèdit es dotin, en certes proporcions, de diferents instruments en la composició del seu capital regulador perquè puguin considerar-se adequadament capitalitzades. Així, es tenen en compte diferents categories de capital que s'hauran de cobrir amb instruments específics. Malgrat que la situació de capital de la Societat és adequada, es va considerar necessari adoptar un acord que permeti emetre instruments que es podran convertir eventualment en cas que es donin determinats supòsits. En la mesura en què l'emissió d'aquests instruments comporta la necessitat de tenir un capital autoritzat que, ja en el moment d'emetre's, cobreixi una convertibilitat eventual, i amb la finalitat de dotar la companyia de més flexibilitat, es va considerar convenient que els augments de capital social que el Consell aprovi a l'empara de l'acord de delegació objecte d'aquest informe per atendre la conversió de valors en l'emissió dels quals s'hagi exclòs el dret de subscripció preferent, no quedin subjectes a la limitació màxima del 20% del capital aplicable a la resta d'augments de capital que el Consell està facultat per aprovar.



LADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

6

Que les societats cotitzades que elaborin els informes que s'esmenten a continuació, ja sigui de manera preceptiva o voluntària, els publiquin al seu lloc web amb antelació suficient a la celebració de la junta general ordinària, encara que la seva difusió no sigui obligatòria:

- a) Informe sobre la independència de l'auditor.
- b) Informes de funcionament de les comissions d'auditoria i de nomenaments i retribucions.
- c) Informe de la comissió d'auditoria sobre operacions vinculades.
- d) Informe sobre la política de responsabilitat social corporativa.

Compleix Cumple parcialmente Explique

7

Que la societat transmeti en directe, a través del lloc web, la celebració de les juntes generals d'accionistes.

Compleix Explique

8

Que la comissió d'auditoria vetlli perquè el consell d'administració procuri presentar els comptes a la junta general d'accionistes sense limitacions ni excepcions en l'informe d'auditoria i que, en els casos excepcionals en què hi hagi excepcions, tant el president de la comissió d'auditoria

com els auditors expliquin amb claredat als accionistes el contingut i l'abast d'aquestes limitacions o excepcions.

Compleix Cumple parcialmente Explique

9

Que la societat faci públics al seu lloc web, de manera permanent, els requisits i els procediments que acceptarà per acreditar la titularitat d'accions, el dret d'assistència a la junta general d'accionistes i l'exercici o la delegació del dret de vot.

I que aquests requisits i procediments afavoreixin l'assistència i l'exercici dels seus drets als accionistes i s'apliquin de manera no discriminatòria.

Compleix Cumple parcialmente Explique

10

Que quan algun accionista legitimat hagi exercit, amb anterioritat a la celebració de la junta general d'accionistes, el dret a completar l'ordre del dia o a presentar noves propostes d'acord, la societat:

- a) Difongui immediatament els punts complementaris i les noves propostes d'acord.
- b) Faci públic el model de targeta d'assistència o formulari de delegació de vot o vot a distància amb les modificacions necessàries perquè es puguin votar els nous punts de l'ordre del dia i les propostes alternatives d'acord en els mateixos termes que els proposats pel consell d'administració.



LADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

- 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.

Complex Complex parcialment Expliqui No aplicable

En relació amb l'apartat c), el Consell està conforme en el fet que hi ha presumpcions diferents sobre el sentit del vot per a les propostes d'acord formulades per accionistes respecte de les formulades pel Consell (tal com està establert en el Reglament de la Junta General d'Accionistes de la Societat) i opta per la presumpció de vot a favor dels acords proposats pel Consell d'Administració (perquè els accionistes que s'absentïn abans de la votació han tingut l'oportunitat de deixar constància de la seva absència per tal que no es computi el seu vot, així com de votar anticipadament en un altre sentit a través dels mecanismes establerts per fer-ho) i per la presumpció de vot en contra dels acords proposats per accionistes (ja que hi ha la probabilitat que les noves propostes tractin sobre acords que siguin contradictoris amb les propostes presentades pel Consell d'Administració i no es pot atribuir al mateix accionista sentits oposats per als seus vots i, a més, els accionistes que s'hagin absentat no hauran tingut l'oportunitat de valorar i votar anticipadament la proposta).

Aquesta pràctica, tot i que no reculli el tenor de part de la recomanació 10, sí que assoleix de millor forma l'objectiu final del principi 7 del Codi de bon govern, que fa referència expressa als Principis de govern corporatiu de l'OC-DE, que assenyalen que els procediments emprats en les juntes d'accionistes hauran de garantir la transparència del recompte i el registre adequat dels vots, sobretot en situacions de lluita de vot, de nous punts de l'ordre del dia i de propostes alternatives d'acords, perquè és una mesura de transparència i garantia de coherència en l'exercici del dret de vot.

11

Que, en cas que la societat tingui previst pagar primes d'assistència a la junta general d'accionistes, estableixi, amb anterioritat, una política general sobre aquestes primes i que aquesta política sigui estable.

Complex Complex parcialment Expliqui No aplicable

12

Que el consell d'administració exerceixi les seves funcions amb unitat de propòsit i independència de criteri, dispensi el mateix tracte a tots els accionistes que estiguin en la mateixa posició i es guïï per l'interès social, entès com la consecució d'un negoci rendible i sostenible a llarg termini, que promogui la continuïtat i la maximització del valor econòmic de l'empresa.

I que en la cerca de l'interès social, a més del respecte de les lleis i els reglaments i d'un comportament basat en la bona fe, l'ètica i el respecte als usos i les bones pràctiques comunament acceptades, procuri conciliar l'interès social amb, segons correspongui, els interessos legítims dels seus empleats, proveïdors, clients i la resta de grups d'interès que puguin estar afectats, així com l'impacte de les activitats de la companyia sobre la comunitat en el seu conjunt i sobre el medi ambient.

Complex Cumple parcialmente Explique

LADN de CaixaBank

Línies estratègiques

Estat d'informació no financera

Glossari

Informe de verificació independent


Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019
13

Que el consell d'administració tingui la dimensió necessària per aconseguir un funcionament eficaç i participatiu, la qual cosa fa aconsellable que tingui entre cinc i quinze membres.

Compleix Explique

Al tancament de l'exercici 2019 el Consell d'Administració està integrat per setze membres.

En línia amb les millors pràctiques de govern corporatiu i molt propera a la dimensió aconsellada per la recomanació del Codi de bon govern d'entre cinc i quinze membres, la Junta General d'Accionistes celebrada el 5 d'abril del 2019 va acordar reduir en dos (2) el nombre de consellers, fixant en setze (16) el nombre total de membres del Consell d'Administració, dins els límits establerts en els Estatuts Socials. Addicionalment, i atesa la seva naturalesa com a entitat de crèdit, a CaixaBank hi ha sis comissions del Consell, quatre de caràcter obligatori i dues de voluntàries, l'última de les quals es va crear durant l'exercici 2019. Per això, es considera que la composició actual del Consell permet atendre, a aquest efecte, la càrrega de treball existent actualment.

Així mateix, cal esmentar que la mida i composició actuals del Consell es justifiquen també a causa de la necessitat d'incorporar un determinat nombre de consellers independents, així com per acomplir el pacte de socis derivat de la fusió amb Banca Cívica, que estarà en vigor fins a l'agost del 2020.

Per tot l'anterior, i encara que s'excedeix en un membre la recomanació, la dimensió del Consell es considera adequada per assegurar un funcionament eficaç, participatiu i amb riquesa de punts de vista.

14

Que el consell d'administració aprovi una política de selecció de consellers que:

- Sigui concreta i verificable.
- Asseguri que les propostes de nomenament o reelecció es fonamentin en una anàlisi prèvia de les necessitats del consell d'administració.
- Afavoreixi la diversitat de coneixements, experiències i gènere.

Que el resultat de l'anàlisi prèvia de les necessitats del consell d'administració es reculli en l'informe justificatiu de la comissió de nomenaments que es publiqui en convocar la junta general d'accionistes a la qual se sotmeti la ratificació, el nomenament o la reelecció de cada conseller.

I que la política de selecció de consellers promogui l'objectiu que l'any 2020 el nombre de conselleres representi, almenys, el 30% del total de membres del consell d'administració.

La comissió de nomenaments verificarà anualment el compliment de la política de selecció de consellers i se n'informarà en l'informe anual de govern corporatiu.

Compleix Cumple parcialment Explique



LADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

15

Que els consellers dominicals i independents constitueixin una àmplia majoria del consell d'administració i que el nombre de consellers executius sigui el mínim necessari, tenint en compte la complexitat del grup societari i el percentatge de participació dels consellers executius en el capital de la societat.

Compleix Cumples parcialment Explique

16

Que el percentatge de consellers dominicals sobre el total de consellers no executius no sigui superior a la proporció entre el capital de la societat representat per aquests consellers i la resta del capital.

Aquest criteri es podrà atenuar:

- a) En societats d'elevada capitalització en les quals siguin escasses les participacions accionaries que tinguin legalment la consideració de significatives.
- b) Quan es tracti de societats en les quals hi hagi una pluralitat d'accionistes representats en el consell d'administració i no tinguin vincles entre ells.

Compleix Explique

17

Que el nombre de consellers independents representi, almenys, la meitat del total de consellers.

Que, tanmateix, quan la societat no sigui d'elevada capitalització o quan, fins i tot sent-ho, tingui un, o més d'un accionista actuant concertadament, que controli més del 30% del capital social, el nombre de consellers independents representi, almenys, un terç del total de consellers.

Compleix Explique

18

Que les societats facin pública a través del seu lloc web, i mantinguin actualitzada, la informació següent sobre els seus consellers:

- a) Perfil professional i biogràfic.
- b) Altres consells d'administració als quals pertanyin, tant si es tracta de societats cotitzades com si no, així com sobre la resta d'activitats retribuïdes que facin, independentment de la seva naturalesa.
- c) Indicació de la categoria de conseller a la qual pertanyin, assenyalant, en el cas de consellers dominicals, l'accionista al qual representin o amb qui tinguin vincles.
- d) Data del seu primer nomenament com a conseller en la societat, així com de les reeleccions posteriors.
- e) Accions de la companyia, i opcions sobre elles, de les quals siguin titulars.

Compleix Compleix parcialment Expliqui



LADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

19

Que en l'informe anual de govern corporatiu, prèvia verificació per la comissió de nomenaments, s'expliquin les raons per les quals s'hagin nomenat consellers dominicals a instàncies d'accionistes la participació accionarial dels quals sigui inferior al 3% del capital, i s'exposin les raons per les quals no s'hagin atès, si escau, peticions formals de presència en el consell procedents d'accionistes amb una participació accionarial igual o superior a la d'altres a instàncies dels quals s'hagin designat consellers dominicals.

Compleix Compleix parcialment Expliqui No aplicable

20

Que els consellers dominicals presentin la dimissió quan l'accionista al qual representen transmeti íntegrament la participació accionarial, i que també ho facin, en el nombre que correspongui, quan l'accionista esmentat rebaixi la seva participació accionarial fins a un nivell que exigeixi la reducció del nombre dels seus consellers dominicals.

Compleix Compleix parcialment Expliqui No aplicable

21

Que el consell d'administració no proposi la separació de cap conseller independent abans del compliment del període estatutari per al qual hagi estat nomenat, excepte quan hi concorri una causa justa, apreciada pel consell d'administració amb l'informe previ de la comissió de nomenaments. En particular, s'entendrà que hi ha una causa justa quan el conseller passi a ocupar nous càrrecs o contregui noves obligacions que li impedeixin dedicar el temps necessari a l'acompliment de les funcions pròpies del càrrec de conseller, incompleixi els deures inherents al càrrec o incorri en algunes de les circumstàncies que li facin perdre la condició d'independent, d'acord amb el que estableix la legislació aplicable.

També es podrà proposar la separació de consellers independents com a conseqüència d'ofertes públiques d'adquisició, fusions o altres operacions corporatives similars que suposin un canvi en l'estructura de capital de la societat, quan aquests canvis en l'estructura del consell d'administració estiguin propiciats pel criteri de proporcionalitat assenyalat a la recomanació 16.

Compleix Expliqui

LADN de CaixaBank

Línies estratègiques

Estat d'informació no financera

Glossari

Informe de verificació independent


Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

22

Que les societats estableixin regles que obliguin els consellers a informar i, si escau, dimitir en els supòsits que puguin perjudicar el crèdit i la reputació de la societat i, en particular, els obliguin a informar el consell d'administració de les causes penals en les quals constin com a imputats, així com de les seves vicissituds processals posteriors.

Així mateix, que si un conseller resulta processat o es dicta en contra seva una ordre d'obertura de judici oral per algun dels delictes assenyalats en la legislació societària, el consell d'administració examini el cas tan aviat com sigui possible i, a la vista de les circumstàncies concretes, decideixi si pertoca o no que el conseller continuï en el càrrec. I que de tot això el consell d'administració en doni compte, de manera raonada, en l'informe anual de govern corporatiu.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

23

Que tots els consellers expressin clarament la seva oposició quan considerin que alguna proposta de decisió sotmesa al consell d'administració pot ser contrària a l'interès social. I que també ho facin, especialment, els independents i altres consellers als quals no afecti el conflicte d'interessos potencial, quan es tracti de decisions que puguin perjudicar els accionistes no representats en el consell d'administració.

Adicionalment, que quan el consell d'administració adopti decisions significatives o reiterades sobre les quals el conseller hagi formulat reserves serioses, el conseller tregui les conclusions que siguin procedents i, si opta per dimitir, expliqui les raons en la carta a què es refereix la recomanació següent.

Aquesta recomanació també afecta el secretari del consell d'administració, encara que no tingui la condició de conseller.

Compleix Compleix parcialment Expliqui No aplicable

24

Que quan, tant si és per dimissió o com per un altre motiu, un conseller cessi en el càrrec abans del terme del seu mandat, n'expliqui les raons en una carta que remetrà a tots els membres del consell d'administració. I que, sens perjudici que aquest cessament es comuniqui com a fet rellevant, s'informi del motiu del cessament en l'informe anual de govern corporatiu.

Compleix Compleix parcialment Expliqui No aplicable

25

Que la comissió de nomenaments s'asseguri que els consellers no executius tenen suficient disponibilitat de temps per exercir correctament les seves funcions.



LADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

I que el reglament del consell estableixi el nombre màxim de consells de societats dels quals poden formar part els consellers.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

26

Que el consell d'administració es reuneixi amb la freqüència necessària per exercir amb eficàcia les seves funcions i, almenys, vuit vegades l'any, seguint el programa de dates i assumptes que estableixi a l'inici de l'exercici, i que cada conseller pugui proposar individualment altres punts de l'ordre del dia inicialment no previstos.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

Segons el que s'estableix l'article 7.2 del Reglament de Consell, correspon al president la facultat ordinària de fixar l'ordre del dia de les reunions del Consell i dirigir les discussions i les deliberacions en els seus debats.

Dit això, cada conseller pot sol·licitar incloure altres punts en l'ordre del dia que no estaven previstos inicialment.

27

Que les inassistències dels consellers es redueixin als casos indispensables i es quantifiquin en l'informe anual de govern corporatiu. I que, quan s'hagin de produir, s'atorgui representació amb instruccions.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

En el cas d'absències inevitables, la legislació amb l'objectiu d'evitar que es modifiqui de facto l'equilibri del Consell d'Administració permet que es pugui delegar en un altre conseller (els no executius només en altres consellers no executius). Això és el que estableix el principi 14 del Codi de bon govern i també ho preveuen els Estatuts Socials (en l'article 37), així com el Reglament del Consell (en l'article 17), que determinen que els consellers hauran d'assistir personalment a les sessions del Consell. No obstant això, quan no ho puguin fer personalment, procuraran atorgar la seva representació per escrit i amb caràcter especial per a cada sessió a un altre membre del Consell incloent-hi les instruccions oportunes. Els consellers no executius tan sols ho podran fer en un altre conseller no executiu, per bé que els consellers independents només podran atorgar la seva representació a favor d'un altre conseller independent.

És important esmentar que la Política de govern corporatiu de CaixaBank estableix, en relació amb el deure d'assistència a les reunions del Consell d'Administració, que, en cas d'absència inevitable, els consellers procuraran atorgar la seva representació per escrit i amb caràcter especial per a cada sessió a un altre membre del Consell d'Administració i que, en qualsevol cas, es procurarà que l'assistència de cada conseller a les reunions del Consell no sigui inferior al 80%. Per tant, les delegacions són una pràctica residual a CaixaBank.

El Consell d'Administració valora com a bona pràctica de govern corporatiu que en els casos d'impossibilitat d'assistència les representacions, quan es donin, en general no es produeixin amb instruccions específiques. Això no modifica de facto l'equilibri del Consell, atès que les delegacions dels consellers no executius només es poden fer en no executius i, en el cas dels independents, únicament a favor d'un altre independent, i cal recordar que, al marge de la seva tipologia, el conseller ha de defensar sempre l'interès social.

D'altra banda, com a exercici de llibertat de cada conseller, que també pot delegar amb les instruccions oportunes, tal com suggereix el Reglament del Consell, la decisió de delegar sense instruccions representa l'exercici d'autonomia de cada conseller de sospesar el que dona més valor a la seva representació i finalment decidir-se pel fet que el seu representant s'atingui al resultat del debat en seu del Consell. Això, a més, està en línia amb el que estableix la Llei sobre les facultats del president del Consell, al qual s'atribueix, entre d'altres, la d'estimular el debat i la participació activa dels consellers durant les sessions, salvaguardant la seva presa de posicions lliure.

Per tant, la llibertat de fer delegacions amb o sense instruccions específiques a l'elecció de cada conseller es considera una bona pràctica i, en concret, l'absència d'instruccions per facilitar la posició del mandatari per atènyer-se al tenor del debat.



LADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

28

Que quan els consellers o el secretari manifestin preocupació sobre alguna proposta o, en el cas dels consellers, sobre la marxa de la societat i aquestes preocupacions no quedin resoltes en el consell d'administració, a petició de qui les hagi manifestat, se'n deixi constància a l'acta.

Compleix Compleix parcialment Expliqui No aplicable

29

Que la societat estableixi els cursos adequats perquè els consellers puguin obtenir l'assessorament necessari per a l'exercici de les seves funcions, incloent-hi, si ho exigeixen les circumstàncies, assessorament extern amb càrrec a l'empresa.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

30

Que, independentment dels coneixements que s'exigeixin als consellers per a l'exercici de les seves funcions, les societats també ofereixin als consellers programes d'actualització de coneixements quan les circumstàncies ho aconsellin.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

31

Que l'ordre del dia de les sessions indiqui amb claredat els punts sobre els quals el consell d'administració haurà d'adoptar una decisió o acord perquè els consellers puguin estudiar o reclamar, amb caràcter previ, la informació necessària per a la seva adopció.

Quan, excepcionalment, per raons d'urgència, el president vulgui sotmetre a l'aprovació del consell d'administració decisions o acords que no constin a l'ordre del dia, caldrà el consentiment previ i exprés de la majoria dels consellers presents, de la qual cosa es deixarà la constància deguda en l'acta.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

32

Que els consellers siguin periòdicament informats dels moviments en l'accionariat i de l'opinió que els accionistes significatius, els inversors i les agències de qualificació tinguin sobre la societat i el seu grup.

Compleix Compleix parcialment Expliqui



LADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

33

Que el president, com a responsable del funcionament eficaç del consell d'administració, a més d'exercir les funcions que té legalment i estatutàriament atribuïdes, prepari i sotmeti al consell d'administració un programa de dates i assumptes a tractar; organitzi i coordini l'avaluació periòdica del consell, així com, si escau, la del primer executiu de la societat; sigui responsable de la direcció del consell i de l'efectivitat del seu funcionament; s'asseguri que es dedica suficient temps de discussió a les qüestions estratègiques, i acordi i revisi els programes d'actualització de coneixements per a cada conseller, quan les circumstàncies ho aconsellin.

Compleix Compleix parcialment Expliqui



34

Que quan hi hagi un conseller coordinador, els estatuts o el reglament del consell d'administració, a més de les facultats que li corresponen legalment, li atribueixi les següents: presidir el consell d'administració en absència del president i dels vicepresidents, en cas que n'hi hagi; fer-se ressò de les preocupacions dels consellers no executius; mantenir contactes amb inversors i accionistes per conèixer els seus punts de vista a l'efecte de formar-se una opinió sobre les seves preocupacions, en particular, en relació amb el govern corporatiu de la societat, i coordinar el pla de successió del president.

Compleix Compleix parcialment Expliqui No aplicable

35

Que el secretari del consell d'administració vetlli especialment perquè en les seves actuacions i decisions, el consell d'administració tingui presents les recomanacions sobre bon govern contingudes en aquest Codi de bon govern que siguin aplicables a la societat.

Compleix Expliqui

LADN de CaixaBank

Línies estratègiques

Estat d'informació no financera

Glossari

Informe de verificació independent


Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019
36

Que el ple del consell d'administració avaluï un cop a l'any i adopti, si escau, un pla d'acció que corregeixi les deficiències detectades pel que fa a:

- a) La qualitat i l'eficiència del funcionament del consell d'administració.
- b) El funcionament i la composició de les seves comissions.
- c) La diversitat en la composició i les competències del consell d'administració.
- d) L'acompliment del president del consell d'administració i del primer executiu de la societat.
- e) L'acompliment i l'aportació de cada conseller, posant especial atenció als responsables de les diferents comissions del consell.

Per a la realització de l'avaluació de les diferents comissions, es partirà de l'informe que aquestes elevin al consell d'administració, i per a la d'aquest últim, del que li elevi la comissió de nomenaments.

Cada tres anys, el consell d'administració serà auxiliat per a la realització de l'avaluació per un consultor extern, la independència del qual serà verificada per la comissió de nomenaments.

Les relacions de negoci que el consultor o qualsevol societat del seu grup mantinguin amb la societat o qualsevol societat del seu grup s'hauran de desglossar en l'informe anual de govern corporatiu.

El procés i les àrees valuades seran objecte de descripció en l'informe anual de govern corporatiu.

Compleix Complex parcialment Expliqui

37

Que quan hi hagi una comissió executiva, l'estructura de participació de les diferents categories de consellers sigui similar a la del mateix consell d'administració i el seu secretari sigui el d'aquest últim.

Compleix Complex 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 Complex parcialment Expliqui No aplicable

39

Que els membres de la comissió d'auditoria, i especialment el president, es designin tenint en compte els seus coneixements i experiència en matèria de comptabilitat, auditoria o gestió de riscos, i que la majoria d'aquests membres siguin consellers independents.

Compleix Complex parcialment Expliqui



LADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

40

Que, amb la supervisió de la comissió d'auditoria, es disposi d'una unitat que assumeixi la funció d'auditoria interna que vetlli pel bon funcionament dels sistemes d'informació i control intern i que funcionalment depengui del president no executiu del consell o del de la comissió d'auditoria.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

41

Que el responsable de la unitat que assumeixi la funció d'auditoria interna presenti a la comissió d'auditoria el pla anual de treball, informi directament de les incidències que es presentin en el seu desenvolupament i sotmeti al final de cada exercici un informe d'activitats.

Compleix Compleix parcialment Expliqui No aplicable

42

Que, a més de les previstes en la llei, corresponguin a la comissió d'auditoria les funcions següents:

1. En relació amb els sistemes d'informació i control intern:

- a) Supervisar el procés d'elaboració i la integritat de la informació financera relativa a la societat i, si escau, al grup, revisant el compliment dels requisits normatius, la delimitació adequada del perímetre de consolidació i l'aplicació correcta dels criteris comptables.

- b) Vetllar per la independència de la unitat que assumeixi la funció d'auditoria interna; proposar la selecció, el nomenament, la reelecció i el cessament del responsable del servei d'auditoria interna; proposar el pressupost d'aquest servei; aprovar l'orientació i els plans de treball, assegurant-se que la seva activitat estigui enfocada principalment cap als riscos rellevants de la societat; rebre informació periòdica sobre les seves activitats, i verificar que l'alta direcció tingui en compte les conclusions i les recomanacions dels informes.
- c) Establir i supervisar un mecanisme que permeti als empleats comunicar, de manera confidencial i, si és possible i es considera apropiat, anònima, les irregularitats de transcendència potencial, especialment financeres i comptables, que adverteixin al si de l'empresa.

2. En relació amb l'auditor extern:

- a) En cas de renúncia de l'auditor extern, examinar les circumstàncies que l'hagin motivat.
- b) Vetllar perquè la retribució de l'auditor extern pel seu treball no comprometi la seva qualitat ni independència.
- c) Supervisar que la societat comuniqui com a fet rellevant a la CNMV el canvi d'auditor i l'acompanyi d'una declaració sobre l'existència eventual de desacords amb l'auditor sortint i, si n'hi ha hagut, del seu contingut.
- d) Assegurar que l'auditor extern mantingui anualment una reunió amb el ple del consell d'administració per informar-lo sobre la feina feta i sobre l'evolució de la situació comptable i de riscos de la societat.
- e) Assegurar que la societat i l'auditor extern respecten les normes vigents sobre prestació de serveis diferents dels d'auditoria, els límits a la concentració del negoci de l'auditor i, en general, la resta de normes sobre la independència dels auditors.

Compleix Compleix parcialment Expliqui



LADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

43

Que la comissió d'auditoria pugui convocar qualsevol empleat o directiu de la societat, i fins i tot disposar que compareguin sense presència de cap altre directiu.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

44

Que la comissió d'auditoria sigui informada sobre les operacions de modificacions estructurals i corporatives que projecti fer la societat per analitzar-les i informar prèviament el consell d'administració sobre les condicions econòmiques i l'impacte comptable i, en especial, si escau, sobre l'equació de canvi proposada.

Compleix Compleix parcialment Expliqui No aplicable

45

Que la política de control i gestió de riscos identifiqui, com a mínim:

- Els diferents tipus de risc, financers i no financers (entre d'altres, els operatius, tecnològics, legals, socials, mediambientals, polítics i reputacionals) als quals s'enfronta la societat, incloent-hi, entre els financers o econòmics, els passius contingents i altres riscos fora de balanç.
- La fixació del nivell de risc que la societat consideri acceptable.
- Les mesures previstes per mitigar l'impacte dels riscos identificats, en cas que arribin a materialitzar-se.

- Els sistemes d'informació i control intern que s'utilitzaran per controlar i gestionar els riscos esmentats, incloent-hi els passius contingents o riscos fora de balanç.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

46

Que, amb la supervisió directa de la comissió d'auditoria o, si escau, d'una comissió especialitzada del consell d'administració, hi hagi una funció interna de control i gestió de riscos exercida per una unitat o departament intern de la societat que tingui atribuïdes expressament les funcions següents:

- 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.
- Participar activament en l'elaboració de l'estratègia de riscos i en les decisions importants sobre la seva gestió.
- Vetllar perquè els sistemes de control i gestió de riscos mitiguin els riscos adequadament en el marc de la política definida pel consell d'administració.

Compleix Compleix parcialment Expliqui



LADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

47

Que els membres de la comissió de nomenaments i de retribucions –o de la comissió de nomenaments i la comissió de retribucions, si estan separades– es designin procurant que tinguin els coneixements, les aptituds i l'experiència adequats a les funcions que estiguin cridats a exercir i que la majoria d'aquests membres siguin consellers independents.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

48

Que les societats d'elevada capitalització tinguin una comissió de nomenaments i una comissió de remuneracions separades.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

49

Que la comissió de nomenaments consulti amb el president del consell d'administració i al primer executiu de la societat, especialment quan es tracti de matèries relatives als consellers executius.

I que qualsevol conseller pugui sol·licitar a la comissió de nomenaments que prengui en consideració, per si els troba idonis al seu judici, candidats potencials per cobrir vacants de conseller.

Compleix Compleix parcialment Expliqui





LADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

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 Complex parcialment Expliqui

51

Que la comissió de retribucions consulti amb el president i el primer executiu de la societat, especialment quan es tracti de matèries relatives als consellers executius i alts directius.

Compleix Complex parcialment Expliqui

52

Que les regles de composició i funcionament de les comissions de supervisió i control figurin en el reglament del consell d'administració i que siguin consistents amb les aplicables a les comissions legalment obligatòries de conformitat amb les recomanacions anteriors, incloent-hi:

- a) Que estiguin compostes exclusivament per consellers no executius, amb majoria de consellers independents.
- b) Que els seus presidents siguin consellers independents.
- c) Que el consell d'administració designi els membres d'aquestes comissions tenint presents els coneixements, les aptituds i l'experiència dels consellers i les tasques de cada comissió, deliberi sobre les seves propostes i informes, i que reti comptes, en el primer ple del consell d'administració posterior a les seves reunions, de la seva activitat i que respongui de la feina feta.
- d) Que les comissions puguin reclamar assessorament extern quan ho considerin necessari per a l'exercici de les seves funcions.
- e) Que s'estengui acta de les seves reunions, que es posarà a disposició de tots els consellers.

Compleix Complex parcialment Expliqui No aplicable

LADN de CaixaBank

Línies estratègiques

Estat d'informació no financera

Glossari

Informe de verificació independent


Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

53

Que la supervisió del compliment de les regles de govern corporatiu, dels codis interns de conducta i de la política de responsabilitat social corporativa s'atribueixi a una comissió o es reparteixi entre diverses comissions del consell d'administració que podran ser la comissió d'auditoria, la de nomenaments, la comissió de responsabilitat social corporativa, en cas que n'hi hagi, o una comissió especialitzada que el consell d'administració, en l'exercici de les seves facultats d'autoorganització, decideixi crear a aquest efecte, a les quals específicament s'atribueixin les funcions mínimes següents:

- La supervisió del compliment dels codis interns de conducta i de les regles de govern corporatiu de la societat.
- La supervisió de l'estratègia de comunicació i relació amb accionistes i inversors, incloent-hi els petits i mitjans accionistes.
- L'avaluació periòdica de l'adequació del sistema de govern corporatiu de la societat, a fi que compleixi la missió de promoure l'interès social i tingui en compte, segons correspongui, els interessos legítims de la resta de grups d'interès.



- La revisió de la política de responsabilitat corporativa de la societat, vetllant perquè estigui orientada a la creació de valor.
- El seguiment de l'estratègia i les pràctiques de responsabilitat social corporativa i l'avaluació del grau de compliment.
- La supervisió i l'avaluació dels processos de relació amb els diferents grups d'interès.
- L'avaluació de tot el relatiu als riscos no financers de l'empresa, incloent-hi els operatius, tecnològics, legals, socials, mediambientals, polítics i reputacionals.
- La coordinació del procés de report de la informació no financera i sobre diversitat, de conformitat amb la normativa aplicable i els estàndards internacionals de referència.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

54

Que la política de responsabilitat social corporativa inclogui els principis o compromisos que l'empresa assumeixi voluntàriament en la seva relació amb els diferents grups d'interès i identifiqui, com a mínim:

- Els objectius de la política de responsabilitat social corporativa i el desenvolupament d'instruments de suport.
- L'estratègia corporativa relacionada amb la sostenibilitat, el medi ambient i les qüestions socials.
- Les pràctiques concretes en qüestions relacionades amb: accionistes, empleats, clients, proveïdors, qüestions socials, medi ambient, diversitat, responsabilitat fiscal, respecte dels drets humans i prevenció de conductes il·legals.
- Els mètodes o sistemes de seguiment dels resultats de l'aplicació de les pràctiques concretes assenyalades en la lletra anterior, els riscos associats i la seva gestió.



LADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

- e) Els mecanismes de supervisió del risc no financer, l'ètica i la conducta empresarial.
- f) Els canals de comunicació, participació i diàleg amb els grups d'interès.
- g) Les pràctiques de comunicació responsable que evitin la manipulació informativa i protegeixin la integritat i l'honor.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

55

Que la societat informi, en un document separat o en l'informe de gestió, sobre els assumptes relacionats amb la responsabilitat social corporativa, utilitzant per a això alguna de les metodologies acceptades internacionalment.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

56

Que la remuneració dels consellers sigui la necessària per atreure i retenir els consellers del perfil desitjat i per retribuir la dedicació, qualificació i responsabilitat que el càrrec exigeixi, però no tan elevada com per comprometre la independència de criteri dels consellers no executius.

Cumple Explique

57

Que se circumscriguin als consellers executius les remuneracions variables lligades al rendiment de la societat i a l'acompliment personal, així com la remuneració mitjançant lliurament d'accions, opcions o drets sobre accions o instruments referenciats al valor de l'acció i els sistemes d'estalvi a llarg termini com ara plans de pensions, sistemes de jubilació o altres sistemes de previsió social.

Es podrà tenir en compte el lliurament d'accions com a remuneració als consellers no executius quan es condicioni al fet que les mantinguin fins al seu cessament com a consellers. Això no és aplicable a les accions que el conseller necessiti alienar, si escau, per satisfer els costos relacionats amb la seva adquisició.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

 LADN de CaixaBank

 Línies estratègiques

 Estat d'informació no financera

 Glossari

 Informe de verificació independent

 Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019
58

Que, en el cas de remuneracions variables, les polítiques retributives incorporin els límits i les cauteles tècniques necessàries per assegurar que les remuneracions tenen relació amb el rendiment professional dels beneficiaris i no deriven només de l'evolució general dels mercats o del sector d'activitat de la companyia o d'altres circumstàncies similars.

I, en particular, que els components variables de les remuneracions:

- a) Estiguin vinculats a criteris de rendiment que siguin predeterminats i mesurables i que aquests criteris considerin el risc assumit per a l'obtenció d'un resultat.
- b) Promoguin la sostenibilitat de l'empresa i incloguin criteris no financers que siguin adequats per a la creació de valor a llarg termini, com el compliment de les regles i els procediments interns de la societat i de les seves polítiques per al control i la gestió de riscos.
- c) Es configuren sobre la base d'un equilibri entre el compliment d'objectius a curt, mitjà i llarg termini, que permetin remunerar el rendiment per un acompliment continuat durant un període de temps suficient per apreciar la seva contribució a la creació sostenible de valor, de manera que els elements de mesura d'aquest rendiment no girin únicament al voltant de fets puntuals, ocasionals o extraordinaris.

Compleix Complex parcialment Expliqui No aplicable

59

Que el pagament d'una part rellevant dels components variables de la remuneració es difereixi per un període de temps mínim suficient per comprovar que s'han complert les condicions de rendiment prèviament establertes.

Compleix Complex parcialment Expliqui No aplicable

60

Que les remuneracions relacionades amb els resultats de la societat tinguin en compte les excepcions eventuais que consten en l'informe de l'auditor extern i minorin aquests resultats.

Compleix Complex parcialment Expliqui No aplicable

61

Que un percentatge rellevant de la remuneració variable dels consellers executius estigui vinculat al lliurament d'accions o d'instruments financers referenciats al seu valor.

Compleix Complex parcialment Expliqui No aplicable



LADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

62

Que, una vegada atribuïdes les accions o les opcions o drets sobre accions corresponents als sistemes retributius, els consellers no puguin transferir la propietat d'un nombre d'accions equivalent a dues vegades la seva remuneració fixa anual, ni puguin exercir les opcions o drets fins que hagi transcorregut un termini mínim de tres anys des de la seva atribució.

Això no és aplicable a les accions que el conseller necessiti alienar, si escau, per satisfer els costos relacionats amb la seva adquisició.

Compleix Compleix parcialment Expliqui No aplicable

Pel que fa a la prohibició per als consellers de transmetre la propietat d'un nombre d'accions equivalent a dues vegades la remuneració fixa anual, en els tres anys posteriors a la seva adquisició, en el cas de CaixaBank no s'aplica d'aquesta manera. No hi ha una previsió en aquests termes, però sí està establerta expressament la prohibició per als consellers executius (que són els únics que poden ser retribuïts amb accions) de transmetre les accions corresponents al seu sistema retributiu, sense importar la quantitat, durant el període de dotze mesos des del seu lliurament.

Es considera que la finalitat establerta en el principi 25, que estableix que la remuneració dels consellers ha d'afavorir la consecució dels objectius empresarials i de l'interès social, s'aconsegueix igualment per l'existència de clàusules *malus i clawback*, i per la mateixa estructura de la remuneració dels consellers executius, la retribució en accions dels quals (que correspon a la meitat de la remuneració variable, així com el referent als plans d'incentius a llarg termini), a més del període de restricció, està subjecta a un règim d'ajornament, i a més és una retribució variable representativa d'una part limitada de la remuneració total, en coherència absoluta amb els principis prudencials de no incentiu a la presa de riscos i amb l'alineament d'objectius i evolució sostenible de l'entitat.

En la Junta General d'Accionistes celebrada el 6 d'abril del 2017 es va aprovar la Política de remuneració del Consell d'Administració, que va ampliar l'ajornament de tres a cinc anys aplicable a partir del 2018. Aquesta modificació s'ha realitzat per acomplir el que disposa la Guia de l'EBA sobre polítiques de

remuneració, i es va mantenir en les modificacions de la Política de remuneració del Consell d'Administració aprovades per la Junta General d'Accionistes celebrada el 6 d'abril del 2018 i la celebrada el 5 d'abril del 2019. Pel que fa als plans d'incentius a llarg termini, s'han aprovat en la Junta General del 23 d'abril del 2015 i del 5 d'abril del 2019.

63

Que els acords contractuals incloguin una clàusula que permeti a la societat reclamar el reemborsament dels components variables de la remuneració quan el pagament no hagi estat ajustat a les condicions de rendiment o quan s'hagin abonat tenint en compte dades la inexactitud de les quals quedi acreditada amb posterioritat.

Compleix Compleix parcialment Expliqui No aplicable

64

Que els pagaments per resolució del contracte no superin un import establert equivalent a dos anys de la retribució total anual i que no s'abonin fins que la societat hagi pogut comprovar que el conseller ha complert els criteris de rendiment prèviament establerts.

Compleix Compleix parcialment Expliqui No aplicable



LADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

H. Altres informacions d'interès

Adhesions de CaixaBank a codis ètics o de bones practiques

INTERNACIONALS



Organisme encarregat de promoure els principis de Nacions Unides. CaixaBank n'ocupa la presidència des del 2012.



Promou les finances sostenibles i la integració d'aspectes ambientals i socials en el negoci (2018).



Defineix el paper i les responsabilitats del sector financer per garantir un futur sostenible (2019).



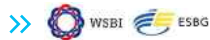
La gestora de plans de pensions, VidaCaixa (2009); la gestora d'actius del Grup, CaixaBank Asset Management (2016), i BPI Gestão de Activos (2019), en són signants.



Persegueix la consecució dels ODS mitjançant el foment de les inversions d'impacte. CaixaBank Asset Management ostenta la presidència de l'Spanish National Board (2019).



Promou les microfinances com una eina per combatre l'exclusió social i financera a Europa a través de l'autoocupació i la creació de microempreses.



Entitat que representa les caixes d'estalvis i banca detallista a Europa. Hi ha diferents comitès amb la participació d'equips de CaixaBank.



Compromís públic d'alinejar les polítiques per fer avançar la igualtat entre els gèneres (2013).



Principis que promouen la integritat en el mercat de bons verds i socials (2015).



Iniciativa del Financial Stability Board que promou la divulgació de les exposicions climàtiques de les empreses (2018).



Iniciativa que impulsa el diàleg amb les companyies del món amb nivells d'emissions amb efecte d'hivernacle més elevats (2018).



Compromís d'avaluació de riscos ESG* en el finançament de projectes de més de 7 milions d'euros (2007).



Iniciativa global i col·laborativa d'empreses compromeses per una energia 100% renovable (2016).



CaixaBank és el primer banc europeu a convertir-se en membre afiliat d'aquest organisme de Nacions Unides encarregat de la promoció d'un turisme responsable, sostenible i accessible per a tots (2019).

LADN de CaixaBank

Linies estratègiques

Estat d'informació no financera

Glossari

Informe de verificació independent

Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

NACIONALS

» **laCaixa**

Aliança amb "la Caixa", la primera Obra Social d'Espanya i una de les majors fundacions del món.

» **IESE** Càtedra CaixaBank de Responsabilitat Social Corporativa

Compromís de fomentar, promoció i divulgar nous coneixements sobre la responsabilitat social corporativa (2008).

» **Càtedra AgroBank**

Càtedra per promoure la innovació i la sostenibilitat en la indústria dels agronegocis (2016).

» **Observatorio de los ODS** Contribució de les empreses espanyoles

Fa un seguiment del compliment dels ODS per part d'empreses espanyoles (2017). Creat per "la Caixa" en col·laboració amb la Càtedra Lideratge i Governança Democràtica d'ESADE (2017).

» **ceca**

Entitat que representa les caixes d'estalvis a Espanya. Hi ha diferents comitès amb la participació d'equips de CaixaBank.

» **Grupo Español Crecimiento Verde**

Promou el creixement econòmic lligat a una economia baixa en carboni a través de la col·laboració pública i privada, CaixaBank n'és soci fundador (2016).

» **finresp**

Persegueixen assegurar que es destina prou capital privat a inversors sostenibles. Adscrits a la xarxa de centres europees per a la sostenibilitat de Nacions Unides (2019).

» **seres**

Promou el compromís de les empreses en la millora de la societat amb actuacions responsables. CaixaBank està en el patronat i en el Consell Assessor (2011).

» **Forética**

Fomenta la integració d'aspectes socials, mediambientals i de governança en la gestió de les empreses (2010).

» **ICC** INTERNATIONAL CHAMBER OF COMMERCE

Defensa l'IRSC i la lluita contra la corrupció de les empreses espanyoles (2019).

» **finanzas para todos**

Adhesió al Pla Nacional d'Educació Financera del Banc d'Espanya i la Comissió Nacional del Mercat de Valors (CNMV), que té com a objectiu millorar el coneixement financer de la població (2010).

» **DIRSE**

Associació Espanyola de Directius de Responsabilitat Social. CaixaBank és vocal de la Junta (2011).

» **IESE PPP for CITIES**

Acord de col·laboració per desenvolupar propostes concretes que facilitin el finançament i la implantació plena de les propostes Smart City: unes ciutats més inclusives i sostenibles, tant socialment com amb el planeta (2019).

Adicionalment, CaixaBank està adherida als Women's Empowerment Principles (des del 2014), a l'ONU i al Pacte Mundial de Nacions Unides (des del 2012), al Xàrter de la Diversitat (des del 2011), a "Més dones, millors empreses" (renovat el 2019), a "EJE&CON" (des del febrer del 2019) i a l'Observatori Generació i Talent (des del 2016). Des del 2015 CaixaBank també compleix i està adherida al Codi de bones pràctiques tributàries, elaborat en el marc del Fòrum de Grans Empreses en col·laboració amb l'Agència Tributària. A més, a través de la seva sucursal a Londres, està voluntàriament adscrita al Codi de pràctiques tributàries per a bancs impulsat per les autoritats fiscals del Regne Unit.

Des del 2009, CaixaBank està adherida al Programa d'acords voluntaris per a la reducció de les emissions de gasos amb efecte d'hivernacle (GEH) i participa en el Registre de petjada de carboni, compensació i projectes d'absorció del Ministeri per a la Transició Ecològica i el Repte Demogràfic, i s'ha compromès voluntàriament a fer el seguiment de les seves emissions i a establir mesures que contribueixin a reduir-les, més enllà del que obliga la normativa.

Així mateix, CaixaBank segueix les Directrius de l'OCDE per a empreses internacionals, guies que promouen una conducta empresarial sostenible i responsable.

Finalment, des del 2015 CaixaBank està adherida al Codi de bones pràctiques del Govern espanyol per a la reestructuració viable dels deutes amb garantia hipotecària sobre l'habitatge habitual dirigit a famílies en risc d'exclusió.

» **RECONEIXEMENT PER PART DELS PRINCIPALS ÍNDEXS I AGÈNCIES DE QUALIFICACIÓ EN SOSTENIBILITAT**

	(0-100)	(CCC-AAA)	(0-100)	(1-5)	(D-/A+)	(D-/A)	(ÍNDICES EUROZONE 120)
2019	81	A	74	3,8	C	A-	Robust
2018	79	A	74	4	C	A-	Robust
	Només inclosos 25 bancs a nivell mundial		Outperformer		Prime	Leadership	



LADN de CaixaBank



Linies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

Aquest informe anual de govern corporatiu ha estat aprovat pel Consell d'Administració de la Societat, en la sessió de data:

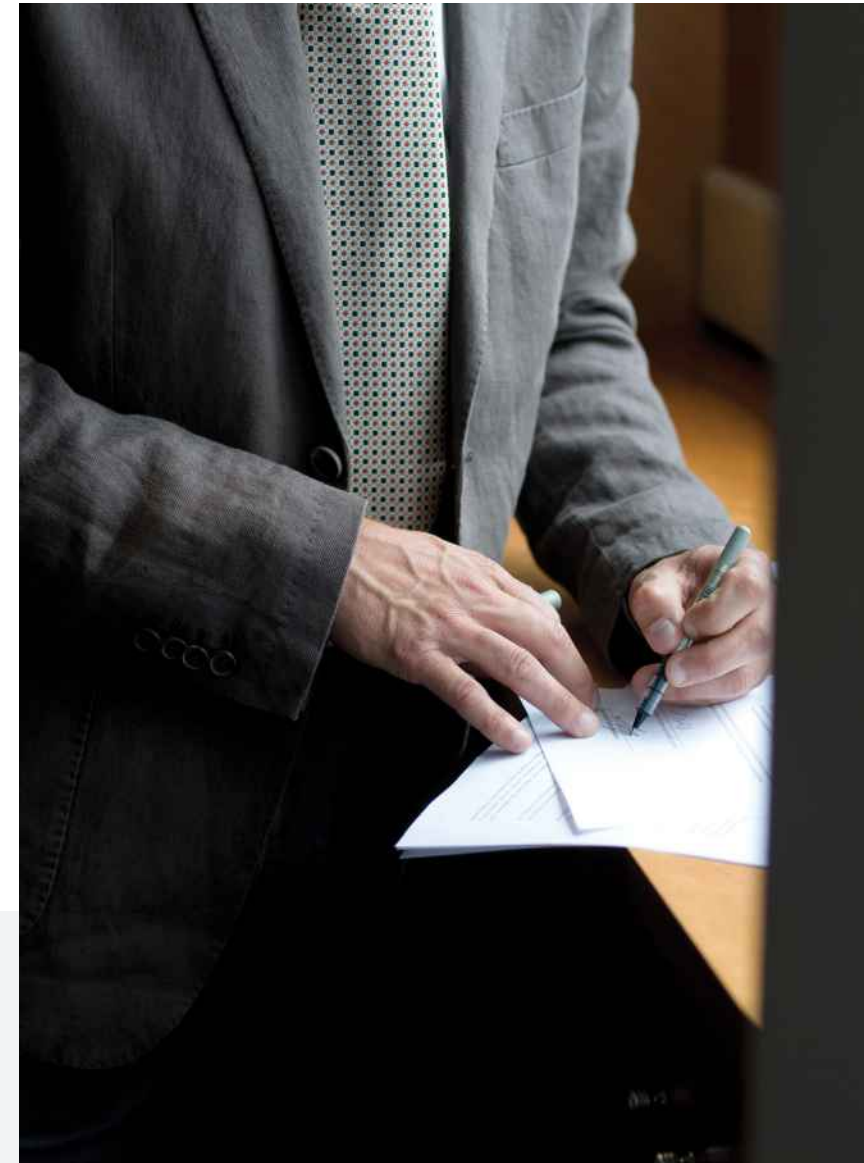
20/02/2020

Indiqui si hi ha hagut consellers que hi hagin votat en contra o s'hagin abstingut.

Si

No

La versió en català d'aquest document és una traducció de l'original en castellà i té únicament finalitats informatives. En cas de discrepància entre ambdues versions, prevaldrà la versió original en castellà.



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

Informe d'auditor en relació amb la “Informació relativa al sistema de control intern sobre la informació financera (SCIIF)” de CaixaBank, S.A. corresponent a l'exercici 2019

Al Consell d'Administració de CaixaBank, S.A.,

D'acord amb la sol·licitud del Consell d'Administració de CaixaBank, S.A., (en endavant, l'entitat) i amb la nostra carta de proposta amb data 8 de novembre de 2019, hem aplicat determinats procediments sobre la “Informació relativa a l'SCIIF” adjunta inclosa a l'apartat “F. Sistemes interns de control i gestió de riscos en relació amb el procés d'emissió de la informació financera (SCIIF)” de l'Informe anual de govern corporatiu de CaixaBank, S.A., corresponent a l'exercici 2019, en el qual es resumeixen els procediments de control intern de l'entitat en relació amb la informació financera anual.

El Consell d'Administració és responsable d'adoptar les mesures adients per garantir raonablement la implantació, el manteniment i la supervisió d'un adequat sistema de control intern així com del desenvolupament de millores d'aquest sistema i de la preparació i l'establiment del contingut de la informació relativa al SCIIF adjunta.

En aquest sentit, cal tenir en compte que, independentment de la qualitat del disseny i de l'operativitat del sistema de control intern adoptat per l'entitat en relació amb la informació financera anual, aquest només pot permetre una seguretat raonable, però no absoluta, en relació amb els objectius que persegueix, ateses les limitacions inherents a tot sistema de control intern.

Durant el nostre treball d'auditoria dels comptes anuals i d'acord amb les normes tècniques d'auditoria, la nostra avaluació del control intern de l'entitat ha tingut com a propòsit únic permetre'ns establir l'abast, la naturalesa i el moment de realització dels procediments d'auditoria dels comptes anuals de l'entitat. Per tant, la nostra avaluació del control intern, a l'efecte d'aquesta auditoria de comptes, no ha tingut l'extensió suficient per permetre'ns emetre una opinió específica sobre l'eficàcia d'aquest control intern sobre la informació financera anual regulada.

A l'efecte d'emetre aquest informe, hem aplicat exclusivament els procediments específics descrits a continuació i indicats a la Guia d'actuació sobre l'informe de l'auditor referit a la informació relativa al sistema de control intern sobre la informació financera de les entitats cotitzades, publicada per la Comissió Nacional del Mercat de Valors (des d'ara, CNMV) a la seva pàgina web, que estableix el treball que cal fer, el seu abast mínim i el contingut d'aquest informe. Com que el treball que resulta d'aquests procediments té, en tot cas, un abast reduït i substancialment menor que el d'una auditoria o que el d'una revisió sobre el sistema de control intern, no expressem una opinió sobre la seva efectivitat, ni sobre el seu disseny ni sobre la seva eficàcia operativa, en relació amb la informació financera anual de l'entitat corresponent a l'exercici 2019 que es descriu en la informació relativa a l'SCIIF adjunta. En conseqüència, si haguéssim aplicat procediments addicionals als esmentats tot seguit o si haguéssim fet una auditoria o una revisió sobre el sistema de control intern en relació a la informació financera anual regulada, s'hi podrien haver posat de manifest altres fets o aspectes sobre els quals us hauríem informat.

Així mateix, atès que aquest treball especial no constitueix una auditoria de comptes ni és sotmès a la Llei d'auditoria de comptes, no expressem una opinió d'auditoria en els termes que preveu la normativa esmentada.

Tot seguit es relacionen els procediments aplicats:

1. Lectura i comprensió de la informació preparada per l'entitat en relació amb l'SCIIF — informació de desglossament inclosa a l'informe de gestió— i avaluació de si aquesta informació tracta la totalitat de la informació requerida d'acord amb el contingut mínim descrit a l'apartat F, relatiu a la descripció de l'SCIIF, del model de l'IAGC segons s'estableix a la Circular núm. 5/2013, de 12 de juny, de la CNMV, modificada posteriorment per la Circular núm. 7/2015, de 22 de desembre, de la CNMV i per la Circular núm. 2/2018, de 12 de juny, de la CNMV.
2. Preguntes al personal encarregat de l'elaboració de la informació detallada en el punt 1 anterior per tal de: i) entendre el procés seguit en l'elaboració; ii) obtenir informació que permeti avaluar si la terminologia utilitzada s'ajusta a les definicions del marc de referència; iii) obtenir informació sobre si els procediments de control descrits estan implantats i en funcionament a l'entitat.
3. Revisió de la documentació explicativa que dona suport a la informació detallada en el punt 1 anterior, i que comprendrà, principalment, la documentació directament posada a disposició dels responsables de formular la informació descriptiva de l'SCIIF. En aquest sentit, la documentació inclou informes elaborats per la funció d'auditoria interna, l'alta direcció i altres especialistes interns o externs en les seves funcions de suport a la Comissió d'Auditoria i Control.
4. Comparació de la informació detallada al punt 1 anterior amb el coneixement de l'SCIIF de l'entitat obtingut com a resultat d'aplicar els procediments realitzats en el marc dels treballs de l'auditoria de comptes anuals.
5. Lectura d'actes de reunions del Consell d'Administració, de la Comissió d'Auditoria i Control i d'altres comissions de l'entitat a l'efecte d'avaluar la consistència entre els afers que s'hi tracten en relació a l'SCIIF i a la informació detallada en el punt 1 anterior.
6. Obtenció de la carta de manifestacions relativa al treball fet signada pels responsables de preparar i formular la informació detallada en el punt 1 anterior.

Com a resultat dels procediments aplicats sobre la informació relativa a l'SCIIF, no s'han posat de manifest inconsistències o incidències que puguin afectar-la.

Aquest informe s'ha elaborat exclusivament en el marc dels requeriments establerts a l'article 540 del text refós la Llei de societats de capital, per la Circular núm. 5/2013, de 12 de juny, de la CNMV, modificada per la Circular núm. 7/2015, de 22 de desembre, de la CNMV i per la Circular núm. 2/2018, de 12 de juny, de la CNMV a l'efecte de la descripció de l'SCIIF en els informes anuals de govern corporatiu.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

PRICEWATERHOUSECOOPERS AUDITORES, S.L.

Original en castellà signat per
Ramon Aznar i Pascua

21 de febrer de 2020

DADES IDENTIFICATIVES DE L'EMISSOR

Data final de l'exercici de referència: [31/12/2019]

CIF: [A-08663619]

Denominació social:

[**CAIXABANK, SA**]

Domicili social:

[C/ PINTOR SOROLLA, 2-4 (VALÈNCIA)]

A. ESTRUCTURA DE LA PROPIETAT

A.1. Completi el quadre següent sobre el capital social de la societat:

Data d'última modificació	Capital social (€)	Nombre d'accions	Nombre de drets de vot
14/12/2016	5.981.438.031,00	5.981.438.031	5.981.438.031

Indiqui si hi ha diferents classes d'accions amb diferents drets associats:

Sí
 No

A.2. Detalli els titulars directes i indirectes de participacions significatives en la data de tancament de l'exercici, exclosos els consellers:

Nom o denominació social de l'accionista	% drets de vot atribuïts a les accions		% drets de vot a través d'instruments financers		% total de drets de vot
	Directe	Indirecte	Directe	Indirecte	
INVESCO LIMITED	0,00	2,02	0,00	0,00	2,02
BLACKROCK, INC	0,00	3,00	0,00	0,07	3,07
FUNDACIÓ BANCÀRIA LA CAIXA	0,00	40,00	0,00	0,00	40,00

Detall de la participació indirecta:

Nom o denominació social del titular indirecte	Nom o denominació social del titular directe	% drets de vot atribuïts a les accions	% drets de vot a través d'instruments financers	% total de drets de vot
INVESCO LIMITED	INVESCO ASSET MANAGEMENT LIMITED	1,95	0,00	1,95
INVESCO LIMITED	INVESCO ADVISER, INC	0,01	0,00	0,01
INVESCO LIMITED	INVESCO MANAGEMENT, SA	0,05	0,00	0,05
BLACKROCK, INC	ALTRES ENTITATS CONTROLADES QUE INTEGREN EL GRUP BLACKROCK, INC	3,00	0,07	3,07

Nom o denominació social del titular indirecte	Nom o denominació social del titular directe	% drets de vot atribuïts a les accions	% drets de vot a través d'instruments financers	% total de drets de vot
FUNDACIÓ BANCÀRIA LA CAIXA	CRITERIA CAIXA, SAU	40,00	0,00	40,00
INVESCO LIMITED	INVESCO CAPITAL MANAGEMENT LLC	0,00	0,00	0,00

A.3. Completi els quadres següents sobre els membres del consell d'administració de la societat que posseixin drets de vot sobre accions de la societat:

Nom o denominació social del conseller	% drets de vot atribuïts a les accions		% drets de vot a través d'instruments financers		% total de drets de vot	% drets de vot que poden ser transmesos a través d'instruments financers	
	Directe	Indirecte	Directe	Indirecte		Directe	Indirecte
IGNACIO GARRALDA RUIZ DE VELASCO	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
JOSÉ SERNA MASIÁ	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
KORO USARRAGA UNSAIN	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
EDUARDO JAVIER SANCHIZ IRAZU	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
MARÍA VERÓNICA FISAS VERGÉS	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
TOMÁS MUNIESA ARANTEGUI	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
ALEJANDRO GARCÍA-BRAGADO DALMAU	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
JORDI GUAL SOLÉ	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
FRANCESC XAVIER VIVES TORRENTS	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

Nom o denominació social del conseller	% drets de vot atribuïts a les accions		% drets de vot a través d'instruments financers		% total de drets de vot	% drets de vot que poden ser transmesos a través d'instruments financers	
	Directe	Indirecte	Directe	Indirecte		Directe	Indirecte
MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE	0,02	0,00	0,00	0,00	0,02	0,00	0,00
FUNDACIÓN CAJACANARIAS	0,64	0,00	0,00	0,00	0,64	0,00	0,00
JOHN S. REED	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
MARÍA TERESA BASSONS BONCOMPTE	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
MARCELINO ARMENTER VIDAL	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
% total de drets de vot en poder del consell d'administració						0,67	

Detall de la participació indirecta:

Nom o denominació social del conseller	Nom o denominació social del titular directe	% drets de vot atribuïts a les accions	% drets de vot a través d'instruments financers	% total de drets de vot	% drets de vot que poden ser transmesos a través d'instruments financers
JOSÉ SERNA MASIÁ	MARÍA SOLEDAD GARCÍA CONDE ANGOSO	0,00	0,00	0,00	0,00

A.7. Indiqui si han estat comunicats a la societat pactes parasocials que l'afectin segons el que estableixen els articles 530 i 531 de la Llei de societats de capital. Si escau, descriu'ls breument i relacioni els accionistes vinculats al pacte:

Sí
 No

Intervinents del pacte parasocial	% de capital social afectat	Breu descripció del pacte	Data de venciment del pacte, si en té
FUNDACIÓN BANCARIA CAJA NAVARRA, FUNDACIÓN CAJACANARIAS I FUNDACIÓN CAJA DE BURGOS, FUNDACIÓ BANCÀRIA LA CAIXA	40,63	Després de la fusió per absorció de Banca Cívica per CaixaBank, els accionistes Fundació Bancària "la Caixa", i Caja Navarra (actualment Fundación Caja Navarra), Cajasol (actualment Fundación Cajasol), CajaCanarias (actualment Fundación CajaCanarias) i Caja de Burgos (actualment Caja Burgos, Fundación Bancaria) (d'ara endavant, "les Fundacions"), van subscriure l'1 d'agost del 2012 el pacte d'accionistes, l'objectiu del qual era regular les relacions de les Fundacions i la Fundació Bancària "la Caixa" com a accionistes de CaixaBank, i les seves relacions de cooperació recíproques i amb CaixaBank. Vegeu-ne més detalls en l'apartat de Pactes parasocials de l'IAGC en format lliure.	La data de venciment del pacte és el 3 d'agost del 2020.

Indiqui si la societat coneix l'existència d'accions concertades entre els seus accionistes. Si escau, descriu-les breument:

Sí
 No

A.8. Indiqui si hi ha alguna persona física o jurídica que exerceixi o pugui exercir el control sobre la societat d'acord amb l'article 5 de la Llei del mercat de valors. Si escau, identifiqui-la:

Sí
 No

A.9. Completi els quadres següents sobre l'autocartera de la societat:

En la data de tancament de l'exercici:

Nombre d'accions directes	Nombre d'accions indirectes(*)	% total sobre capital social
2.705.936	423.157	0,05

(*) A través de:

Nom o denominació social del titular directe de la participació	Nombre d'accions directes
VIDACAIXA, SA DE SEGUROS Y REASEGUROS	19.528
MICROBANK	5.635
BANCO BPI, SA	393.716
CAIXABANK PAYMENTS & CONSUMER	4.278
Total	423.157

A.11. Capital flotant estimat:

	%
Capital flotant estimat	54,16

A.14. Indiqui si la societat ha emès valors que no es negocien en un mercat regulat de la Unió Europea.

- Sí
 No

B. JUNTA GENERAL

B.4. Indiqui les dades d'assistència a les juntes generals celebrades en l'exercici al qual es refereix aquest informe i les dels dos exercicis anteriors:

Data junta general	Dades d'assistència					Total
	% de presència física	% en representació	% vot a distància			
			Vot electrònic	Altres		
06/04/2017	42,54	24,43	0,03	1,25	68,25	
Dels quals capital flotant	1,89	17,12	0,03	1,25	20,29	
06/04/2018	41,48	23,27	0,03	0,23	65,01	
Dels quals capital flotant	3,78	19,57	0,03	0,23	23,61	
05/04/2019	43,67	20,00	0,09	1,86	65,62	
Dels quals capital flotant	3,02	15,96	0,09	1,86	20,93	

B.5. Indiqui si en les juntes generals celebrades durant l'exercici hi ha hagut algun punt de l'ordre del dia que, per qualsevol motiu, els accionistes no hagin aprovat:

Sí
 No

B.6. Indiqui si hi ha alguna restricció estatutària que estableixi un nombre mínim d'accions necessàries per assistir a la junta general o per votar a distància:

Sí
 No

Nombre d'accions necessàries per assistir a la junta general	1.000
Nombre d'accions necessàries per votar a distància	1

C. ESTRUCTURA DE L'ADMINISTRACIÓ DE LA SOCIETAT

C.1. Consell d'administració

C.1.1 Nombre màxim i mínim de consellers previstos en els estatuts socials i nombre fixat per la junta general:

Nombre màxim de consellers	22
Nombre mínim de consellers	12
Nombre de consellers fixat per la junta	16

C.1.2 Completi el quadre següent amb els membres del consell:

Nom o denominació social del conseller	Representant	Categoria del conseller	Càrrec en el consell	Data del primer nomenament	Data de l'últim nomenament	Procediment d'elecció
IGNACIO GARRALDA RUIZ DE VELASCO		Dominical	CONSELLER	06/04/2017	06/04/2017	ACORD JUNTA GENERAL D'ACCIONISTES
JOSÉ SERNA MASIÁ		Dominical	CONSELLER	30/06/2016	06/04/2017	ACORD JUNTA GENERAL D'ACCIONISTES
KORO USARRAGA UNSAIN		Independent	CONSELLER	30/06/2016	06/04/2017	ACORD JUNTA GENERAL D'ACCIONISTES
EDUARD O JAVIER SANCHIZ IRAZU		Independent	CONSELLER	21/09/2017	06/04/2018	ACORD JUNTA GENERAL D'ACCIONISTES
MARÍA VERÓNICA FISAS VERGÉS		Independent	CONSELLER	25/02/2016	28/04/2016	ACORD JUNTA GENERAL D'ACCIONISTES
TOMÁS MUNIESA ARANTEGUI		Dominical	VICEPRESIDENT	01/01/2018	06/04/2018	ACORD JUNTA GENERAL D'ACCIONISTES

Nom o denominació social del conseller	Representant	Categoria del conseller	Càrrec en el consell	Data del primer nomenament	Data de l'últim nomenament	Procediment d'elecció
ALEJANDRO GARCÍA-BRAGADO DALMAU		Dominical	CONSELLER	01/01/2017	06/04/2017	ACORD JUNTA GENERAL D'ACCIONISTES
JORDI GUAL SOLÉ		Dominical	PRESIDENT	30/06/2016	06/04/2017	ACORD JUNTA GENERAL D'ACCIONISTES
FRANCESC XAVIER VIVES TORRENTS		Independent	CONSELLER COORDINADOR INDEPENDENT	05/06/2008	23/04/2015	ACORD JUNTA GENERAL D'ACCIONISTES
MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ		Independent	CONSELLER	24/04/2014	05/04/2019	ACORD JUNTA GENERAL D'ACCIONISTES
GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE		Executiu	CONSELLER DELEGAT	30/06/2014	05/04/2019	ACORD JUNTA GENERAL D'ACCIONISTES
FUNDACIÓN CAJACANARIAS	NATALIA AZNÁREZ GÓMEZ	Dominical	CONSELLER	23/02/2017	06/04/2017	ACORD JUNTA GENERAL D'ACCIONISTES
JOHN S. REED		Independent	CONSELLER	03/11/2011	05/04/2019	ACORD JUNTA GENERAL D'ACCIONISTES
MARÍA TERESA BASSONS BONCOMPTE		Dominical	CONSELLER	26/06/2012	05/04/2019	ACORD JUNTA GENERAL D'ACCIONISTES
CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL		Independent	CONSELLER	05/04/2019	05/04/2019	ACORD JUNTA GENERAL D'ACCIONISTES
MARCELINO ARMENTER VIDAL		Dominical	CONSELLER	05/04/2019	05/04/2019	ACORD JUNTA GENERAL D'ACCIONISTES

Nombre total de consellers	16
----------------------------	----

Indiqui les baixes que, ja sigui per dimissió, per destitució o per qualsevol altra causa, s'hagin produït en el consell d'administració durant el període subjecte a informació:

Nom o denominació social del conseller	Categoria del conseller en el moment del cessament	Data de l'últim nomenament	Data de baixa	Comissions especialitzades de les quals era membre	Indiqui si la baixa s'ha produït abans del final del mandat
ALAIN MINC	Independent	24/04/2014	05/04/2019	Comissió d'Auditoria i Control. Comissió de Nomenaments.	NO
JUAN ROSELL LASTORTRAS	Independent	24/04/2014	05/04/2019	Comissió de Retribucions.	NO
ANTONIO SÁINZ DE VICUÑA Y BARROSO	Independent	24/04/2014	05/04/2019	Comissió de Riscos. Comissió Executiva.	NO
JAVIER IBARZ ALEGRÍA	Dominical	26/06/2012	05/04/2019	Comissió Executiva.	NO

C.1.3 Completi els quadres següents sobre els membres del consell i les seves categories:

CONSELLERS EXECUTIUS		
Nom o denominació social del conseller	Càrrec en l'organigrama de la societat	Perfil
GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE	Conseller delegat	Gonzalo Gortázar, nascut a Madrid el 1965, és conseller delegat de CaixaBank des del juny del 2014. Llicenciat en Dret i en Ciències Empresarials per la Universitat Pontifícia Comillas (ICADE) i màster en Business Administration <i>with distinction</i> per INSEAD. Actualment és president de VidaCaixa i conseller de Banco BPI. Va ser director general de Finances de CaixaBank fins al seu nomenament com a conseller delegat el juny del 2014. Prèviament va ser conseller director general de Critería CaixaCorp entre el 2009 i el juny del 2011. Des del 1993 fins al 2009 va treballar a Morgan Stanley a Londres i a Madrid, on va ocupar diversos càrrecs en la divisió de Banca d'Inversió liderant el Grup d'Institucions Financeres a Europa fins a mitjan 2009, moment en què es va incorporar a Critería. Amb anterioritat va desenvolupar diverses responsabilitats a Bank of America en Banca Corporativa i d'Inversió. Ha estat vicepresident primer de Repsol i conseller de Grupo Financiero Inbursa, Erste Bank, SegurCaixa Adeslas, Abertis, Port Aventura i Saba.

Nombre total de consellers executius	1
% sobre el total del consell	6,25

CONSELLERS EXTERNS DOMINICALS		
Nom o denominació social del conseller	Nom o denominació de l'accionista significatiu a qui representa o que n'ha proposat el nomenament	Perfil
IGNACIO GARRALDA RUIZ DE VELASCO	MUTUA MADRILEÑA AUTOMOVILISTA SOCIEDAD DE SEGUROS A PRIMA FIJA	Ignacio Garralda Ruiz de Velasco, nascut a Madrid el 1951, és conseller de CaixaBank des de l'any 2017. Llicenciat en Dret per la Universitat Complutense de Madrid. És notari en excedència des del 1989. Va iniciar la seva carrera professional com a corredor col·legiat de comerç, del 1976 al 1982, any en què va passar a ser agent de canvi i borsa de l'Il·lustre Col·legi d'Agents de Canvi i Borsa de Madrid fins al 1989. Va ser soci fundador d'AB Asesores Bursátiles, SA, societat en què va ocupar el càrrec de vicepresident fins al 2001; vicepresident de Morgan Stanley Dean Witter, SV, SA del 1999 al 2001, i president de Bancoval, SA entre el 1994 i el 1996. Entre el 1991 i el 2009 va ser conseller de la Societat Rectora de la Borsa de Madrid. Actualment és president i conseller delegat de Mutua Madrileña Automovilista. És membre del Consell d'Administració des de l'any 2002 i membre de la Comissió Executiva des del 2004. Actualment exerceix com a president d'aquesta Comissió, així com de la Comissió d'Inversions. És vicepresident primer de Bolsas y Mercados Españoles (BME), membre del Consell d'Administració d'Endesa, SA i exerceix com a president de la seva Comissió d'Auditoria des del 2016. A més, és president de la Fundación Mutua Madrileña, membre del Patronat de la Fundación Princesa de Asturias, del Museu Reina Sofia, de Pro Real Academia Española i de la Fundació d'Ajuda contra la Drogoaddicció.
JOSÉ SERNA MASIÁ	FUNDACIÓ BANCÀRIA LA CAIXA	José Serna Masiá, nascut a Albacete el 1942, és membre del Consell d'Administració de CaixaBank des de juliol del 2016. Llicenciat en Dret per la Universitat Complutense de Madrid el 1964, va iniciar la seva activitat professional en l'assessoria jurídica de Butano, SA (1969/70). El 1971 va ingressar en el Cos d'Advocats de l'Estat, prestant els seus serveis en l'Advocacia de l'Estat de Salamanca i en els Ministeris d'Educació i Ciència i Hisenda. Posteriorment, es va incorporar als serveis contenciosos de l'Estat a l'Audiència Territorial de Madrid (actualment el Tribunal Superior de Justícia) fins que va passar a la situació d'excedència el 1983. Del 1983 al 1987 va ser assessor jurídic de la Borsa de Madrid. El 1987 va obtenir plaça com a agent de canvi i borsa en la Borsa de Barcelona, on va ser elegit secretari de la Junta Sindical. Va participar en la reforma borsària del 1988 com a president de la Societat Promotora de la nova Borsa de Barcelona i també com a

CONSELLERS EXTERNS DOMINICALS

Nom o denominació social del conseller	Nom o denominació de l'accionista significatiu a qui representa o que n'ha proposat el nomenament	Perfil
		vocal de la Comissió Consultiva de la Comissió Nacional del Mercat de Valors que s'acabava de crear. El 1989 va ser elegit president de la Borsa de Barcelona, càrrec que va exercir durant dos mandats consecutius fins al 1993. Del 1991 al 1992 va ser president de la Societat de Borses d'Espanya, que agrupa les quatre borses espanyoles, i vicepresident del Mercat Espanyol de Futurs Financers, radicat a Barcelona. També va ser vicepresident de la Fundació Barcelona Centre Financer i de la Sociedad de Valores y Bolsa Interdealers, SA. El 1994 es va incorporar com a agent de canvi i borsa en el Col·legi Oficial de Corredors de Comerç de Barcelona. Va formar part del Consell d'Administració d'ENDESA durant els anys 2000 a 2007. Així mateix, va ser vocal de la seva Comissió de Control i Auditoria, que va presidir del 2006 al 2007. Va ser també conseller de les societats ENDESA Diversificación i ENDESA Europa. Ha estat notari de Barcelona del 2000 al 2013.
TOMÁS MUNIESA ARANTEGUI	FUNDACIÓ BANCÀRIA LA CAIXA	Tomás Muniesa, nascut a Barcelona el 1952, és vicepresident de CaixaBank des de l'abril del 2018. Llicenciat en Ciències Empresarials i màster en Direcció d'Empreses per ESADE. L'any 1976 va entrar a "la Caixa", el 1992 va ser nomenat director general adjunt i el 2011, director general del Grup Assegurador i Gestió d'Actius de CaixaBank, fins al novembre del 2018. Ha estat vicepresident executiu i CEO de VidaCaixa des del 1997 fins al novembre del 2018. Avui dia ostenta els càrrecs de vicepresident de CaixaBank, VidaCaixa i SegurCaixa Adeslas. A més, és membre del Patronat d'ESADE Fundació i conseller d'Allianz Portugal. Anteriorment, va ser president de MEFF (Sociedad Rectora de Productos Derivados), vicepresident de BME (Bolsas y Mercados Españoles), vicepresident 2n d'UNESPA, conseller i president de la Comissió d'Auditoria del Consorci de Compensació d'Assegurances, conseller de Vithas Sanidad, SL i conseller suplent de Grupo Financiero Inbursa a Mèxic.

CONSELLERS EXTERNS DOMINICALS		
Nom o denominació social del conseller	Nom o denominació de l'accionista significatiu a qui representa o que n'ha proposat el nomenament	Perfil
ALEJANDRO GARCÍA-BRAGADO DALMAU	FUNDACIÓ BANCÀRIA LA CAIXA	Nascut a Girona el 1949, és membre del Consell d'Administració de CaixaBank des del gener del 2017. Llicenciat en Dret per la Universitat de Barcelona, va guanyar les oposicions d'advocat de l'Estat el 1974, i va ser destinat primer a Castelló de la Plana i després, a la darreria del 1975, a Barcelona. El 1984 va sol·licitar l'excedència i va passar a prestar serveis en la Borsa de Barcelona, on exercia el càrrec d'assessor jurídic i, a partir del 1989, quan la Borsa es va transformar en societat, va ser nomenat secretari del seu Consell d'Administració, mantenint també activitat professional com a advocat en exercici. El 1994 va deixar la Borsa de Barcelona i es va concentrar en l'exercici de l'advocacia, assessorant de manera permanent "la Caixa", de la qual va ser nomenat vicesecretari del Consell d'Administració el 1995 i secretari del Consell d'Administració el 2003, així com director adjunt el 2004 i director executiu el 2005. Des del juny del 2014 fins al desembre del 2016 va ser vicepresident i vicesecretari del Patronat de la Fundació Bancària Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona, "la Caixa". A CaixaBank, va exercir com a secretari (no membre) del Consell d'Administració del maig del 2009 al desembre del 2016 i com a secretari general del juliol del 2011 al maig del 2014. Va ser secretari del Consell d'Administració, entre d'altres, de La Maquinista Terrestre y Marítima, SA, Intelhorce, Hilaturas Gossipium, Abertis Infraestructuras, SA, Inmobiliaria Colonial, SA i Societat General d'Aigües de Barcelona, SA. Ha estat conseller de Gas Natural SDG, SA des del setembre del 2016 fins al maig del 2018. Actualment és vicepresident primer de Criteriacaixa des del juny del 2014 i conseller de Saba Infraestructuras des del juny del 2018.

CONSELLERS EXTERNS DOMINICALS

Nom o denominació social del conseller	Nom o denominació de l'accionista significatiu a qui representa o que n'ha proposat el nomenament	Perfil
JORDI GUAL SOLÉ	FUNDACIÓ BANCÀRIA LA CAIXA	<p>Jordi Gual, nascut a Lleida el 1957. És president de CaixaBank des de l'any 2016. És doctor en Economia (1987) per la Universitat de Califòrnia (Berkeley), catedràtic d'Economia d'IESE Business School i Research Fellow del Center for Economic Policy Research (CEPR) de Londres. Actualment és membre del Consell d'Administració de Telefónica i membre del Consell de Vigilància d'Erste Group Bank. Així mateix, és president de FEDEA, vicepresident del Cercle d'Economia i de la Fundació Cotec per a la Innovació, i membre dels Patronats de la Fundació CEDE, el Real Instituto Elcano i la Fundació Barcelona Mobile World Capital. Abans d'assumir la presidència de CaixaBank, era economista en cap i director executiu de Planificació Estratègica i Estudis de CaixaBank, i director general de Planificació i Desenvolupament Estratègic de Criteriacaixa. Es va incorporar al grup "la Caixa" l'any 2005. Ha estat membre del Consell d'Administració de Repsol, conseller econòmic en la Direcció General d'Afers Econòmics i Financers en la Comissió Europea a Brussel·les i professor visitant a la Universitat de Califòrnia (Berkeley), la Université Libre de Bruxelles i la Barcelona Graduate School of Economics. Jordi Gual ha publicat àmpliament sobre temes bancaris, integració europea, regulació i política de competència. El 2019 li han atorgat la Insígnia d'Or de l'Institut Espanyol d'Analistes Financers, el 1999 va ser guardonat amb el premi de recerca de l'European Investment Bank, i el 1979, amb el Premi Extraordinari de Llicenciatura en Ciències Econòmiques i Empresarials. També va rebre una beca Fulbright.</p>

CONSELLERS EXTERNS DOMINICALS

Nom o denominació social del conseller	Nom o denominació de l'accionista significatiu a qui representa o que n'ha proposat el nomenament	Perfil
FUNDACIÓ CAJACANARIAS	FUNDACIONS SIGNANTS DEL PACTE D'ACCIONISTES	<p>Natalia Aznárez Gómez, nascuda a Santa Cruz de Tenerife el 1964, és la representant de la Fundación CajaCanarias en el Consell d'Administració de CaixaBank des del febrer del 2017. Llicenciada en Ciències Empresarials en Direcció Comercial per la Universitat de Màlaga i diplomada en el mateix camp en les especialitats de Comptabilitat i Finances per la Universitat de La Laguna. Ha estat professora de Comptabilitat i Finances en la Universitat de La Laguna. Va començar la seva activitat professional col·laborant amb la Direcció General de REA METAL WINDOWS per iniciar la distribució dels seus productes a Espanya. El 1990 va iniciar la seva activitat en el departament de Màrqueting de CajaCanarias. El 1993 va dirigir el segment de Particulars de CajaCanarias, participant en el desenvolupament de productes financers i llançament de campanyes, desenvolupament i implantació del CRM, servei de Banca Personal i Privada. Posteriorment va assumir la direcció de l'àrea de Màrqueting. L'any 2008 va ser designada subdirectora de CajaCanarias, liderant la gestió dels recursos humans de l'entitat, i l'any 2010 va assumir la direcció general adjunta de CajaCanarias. Després del traspàs d'actius i passius a Banca Cívica, va assumir la direcció general de CajaCanarias com a entitat financera amb exercici indirecte. Quan l'entitat financera es va transformar en fundació, va exercir com a directora general fins al 30 de juny del 2016. Ha participat activament en diverses comissions del sector de caixes d'estalvis (Comissió Executiva de l'ACARL, Comissió de Màrqueting d'Euro6000, Comissió de Màrqueting de CECA, Comissió de Recursos Humans de CECA, entre d'altres) i ha ocupat diversos càrrecs en fundacions. Actualment és presidenta de la Comissió de Control del pla de pensions d'empleats de CajaCanarias, vicepresidenta de la Fundación Cristino de Vera, secretària de la Fundación para el Desarrollo y Formación Empresarial CajaCanarias i directora de la Fundación CajaCanarias.</p>
MARÍA TERESA BASSONS BONCOMPTE	FUNDACIÓ BANCÀRIA LA CAIXA	<p>Maria Teresa Bassons Boncompte va néixer a Cervelló el 1957. És membre del Consell d'Administració de CaixaBank des del juny del 2012. És llicenciada en Farmàcia per la Universitat de Barcelona (1980) i especialista en Farmàcia Hospitalària. Exerceix la seva activitat professional com a titular d'oficina de farmàcia. Així mateix, ha estat vocal del Comitè Executiu de la Cambra de Comerç de Barcelona des de l'any 2002 fins al maig del 2019 i presidenta de la Comissió d'Empreses del sector de la salut de la mateixa institució. Ha estat també vicepresidenta del Col·legi Oficial de Farmacèutics de Barcelona (1997-2004) i secretària general del Consell de Col·legis de</p>

CONSELLERS EXTERNS DOMINICALS

Nom o denominació social del conseller	Nom o denominació de l'accionista significatiu a qui representa o que n'ha proposat el nomenament	Perfil
		<p>Farmacèutics de Catalunya (2004-2008). És vocal del Consell d'Administració de Bassline, SL, administradora de TERBAS XXI, SL, i consellera de Laboratorios Ordesa des del gener del 2018, i també membre de la Comissió Científica d'Oncolliga. Ha estat vocal del Consell d'Administració de Critería CaixaHolding des del juliol del 2011 fins al maig del 2012, consellera de Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona "la Caixa" de l'abril del 2005 fins al juny del 2014, patrona de la Fundació Bancària Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona "la Caixa" des del juny del 2014 fins al juny del 2016 i membre del Comitè Consultiu de Caixa Capital Risc fins al juny del 2018. També ha estat membre del Consell Assessor sobre Tabaquisme del Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya (1997-2006) i del Comitè Assessor de Bioètica de la Generalitat de Catalunya (2005-2008), directora del Congrés - Mostra INFARMA de la Fira de Barcelona en les edicions del 1995 i 1997, i directora de les publicacions <i>Circular Farmacèutica</i> i <i>L'Informatiu del COFB</i> durant dotze anys. El 2008, el Consell General de Col·legis de Farmacèutics d'Espanya li va atorgar la Medalla al Mèrit Professional. El juny del 2018 ha estat nomenada acadèmica de la Real Acadèmia de Farmàcia de Catalunya.</p>
MARCELINO ARMENTER VIDAL	FUNDACIÓ BANCÀRIA LA CAIXA	<p>Marcelino Armenter Vidal, nascut a Las Palmas de Gran Canaria el 1957. És membre del Consell d'Administració de CaixaBank des del juny del 2019. Llicenciat en ADE i màster en Administració i Direcció d'Empreses per ESADE. Avui dia és conseller delegat i membre de la Comissió Executiva de CriteríaCaixa, SAU, càrrecs que ocupa des del març del 2019. Altres càrrecs que ocupa avui dia són: conseller de Naturgy Energy Group, SA des del setembre del 2016, president de Mediterrànea Beach & Golf Community, SAU des del febrer del 2017 i conseller delegat des del setembre del 2017, conseller d'Inmo CriteríaCaixa, SAU des de l'octubre del 2017, conseller delegat de la gestora Caixa Capital Risc, SGEIC, SA des del febrer del 2002 i vicepresident executiu des de l'octubre del 2018, i conseller de Saba Infraestructuras, SA des del setembre del 2018. Va començar la seva carrera professional en Arthur Andersen i més endavant va incorporar-se a Hidroelèctrica de Catalunya. Des del 1985 ha desenvolupat la seva trajectòria vinculat a "la Caixa" en diferents càrrecs i responsabilitats. Des del 1985 al 1988, va ser director d'Auditoria i Control Intern del Grup "la Caixa". Des del 1988 al 1995, va dirigir l'àrea de participades. Des del 1995 al 2001, va ocupar el càrrec de conseller delegat del Banco Herrero. Des del 2001 al 2007, va ser director general de Caixa Holding. Des del 2007 al 2011, va ser director general adjunt executiu de "la Caixa". Des</p>

CONSELLERS EXTERNS DOMINICALS		
Nom o denominació social del conseller	Nom o denominació de l'accionista significatiu a qui representa o que n'ha proposat el nomenament	Perfil
		del 2011 al 2013, va ser director general de Riscos de CaixaBank. Des del 2013 fins al març del 2019 va ser director general de CriteriaCaixa, SAU i des del 2017 fins al novembre del 2019 ha estat conseller de Grupo Financiero Inbursa.

Nombre total de consellers dominicals	8
% sobre el total del consell	50,00

CONSELLERS EXTERNS INDEPENDENTS	
Nom o denominació social del conseller	Perfil
KORO USARRAGA UNSAIN	Koro Usarraga Unsain, nascuda a Sant Sebastià el 1957, és membre del Consell d'Administració de CaixaBank des de l'any 2016. Llicenciada en Administració i Direcció d'Empreses i màster en Direcció d'Empreses per ESADE, PADE per IESE i censorsa jurada de comptes. Consellera independent d'NH Hotel Group des del 2015 fins a l'octubre del 2017. Va treballar durant vint anys en Arthur Andersen, i el 1993 va ser nomenada sòcia de la divisió d'auditoria. L'any 2001 va assumir la responsabilitat de la Direcció General Corporativa d'Occidental Hotels & Resorts, grup amb gran presència internacional i especialitzat en el sector de les vacances, on era responsable de les àrees de finances, administració i control de gestió, sistemes d'informació i recursos humans. Va ser directora general de Renta Corporación, grup immobiliari especialitzat en adquisició, rehabilitació i venda d'immobles. És consellera de Vocento, SA. Des de l'any 2005 fins a l'actualitat és accionista i administradora de la societat 2005 KP Inversiones, SL, dedicada a la inversió en empreses i consultoria de direcció. Així mateix, és administradora de Vehicle Testing Equipment, SL.
EDUARDO JAVIER SANCHIZ IRAZU	Eduardo Javier Sanchiz Irazu, nascut a Vitòria el 1956, és membre del Consell d'Administració de CaixaBank des del setembre del 2017. És llicenciat en Ciències Econòmiques i Empresariales per la Universitat de Deusto, campus de Sant Sebastià, i màster en Administració d'Empreses per l'Institut de Empresa a Madrid. Ha estat conseller delegat d'Almirall des del juliol del 2011 fins al 30 de setembre del 2017. Durant aquest període la companyia ha experimentat una transformació estratègica important amb l'ambició de ser una companyia global líder en tractament de la pell. Prèviament, des del maig del 2004, moment en què es va incorporar a Almirall, va ocupar el càrrec de director executiu de Desenvolupament Corporatiu i Finances i Chief Financial Officer. En ambdues funcions, Eduardo va promoure el procés d'expansió internacional de la companyia a través de diverses operacions d'aliances amb terceres companyies i de llicències de productes externs, a més de cinc adquisicions d'empreses i carteres de productes. També va coordinar el procés de sortida a borsa el 2007. Ha estat membre del Consell d'Administració d'Almirall des del gener del 2005 i membre de la Comissió de Dermatologia des de la seva creació el 2015. Abans d'arribar a Almirall va treballar durant 22

CONSELLERS EXTERNES INDEPENDENTS	
Nom o denominació social del conseller	Perfil
	<p>anys, 17 dels quals fora d'Espanya, en Eli Lilly & Co, empresa farmacèutica americana, en càrrecs de finances, màrqueting, vendes i direcció general. Va tenir l'oportunitat de viure a sis països diferents, i alguns dels seus càrrecs més rellevants són el de director general a Bèlgica i director general a Mèxic. L'últim càrrec que va ocupar en aquesta companyia va ser el de director executiu per a l'àrea de negoci, que aglutina els països del centre, nord, est i sud d'Europa. Ha estat membre del Consell de la Cambra Americana de Comerç a Mèxic i del Consell de l'Associació d'Indústries Farmacèutiques en diversos països d'Europa i Llatinoamèrica. És membre del Comitè Estratègic del laboratori Pierre Fabre i, des del maig del 2019, membre del Consell d'aquesta societat.</p>
MARÍA VERÓNICA FISAS VERGÉS	<p>Verónica Fisas, nascuda a Barcelona el 1964, és membre del Consell d'Administració de CaixaBank des del febrer del 2016. Llicenciada en Dret i amb un màster en Administració d'Empreses, es va incorporar de ben jove a Natura Bissé, on va adquirir un coneixement ampli del negoci i de tots els seus departaments. És consellera delegada del Consell d'Administració de Natura Bissé i directora general del Grup Natura Bissé des de l'any 2007. Des de l'any 2008 també és patrona de la Fundació Ricardo Fisas Natura Bissé. L'any 2001, ja com CEO de la filial de Natura Bissé als Estats Units, va portar a terme l'expansió i consolidació del negoci, obtenint resultats immillorables en la distribució de producte i el posicionament de marca. L'any 2009 va passar a ser membre de la Junta Directiva de Stanpa, Associació Nacional de Perfumeria i Cosmètica, i el 2019 es va convertir en presidenta de Stanpa i, alhora, també en presidenta de la Fundació Stanpa. El 2009 va rebre el Premi a la Conciliació Empresa - Família en la II Edició Premis Nacionals a la Dona Directiva i, el 2014, el Premi IWEC (International Women's Entrepreneurial Challenge) per la seva carrera professional. El novembre del 2017, la revista <i>Emprendedores</i> va guardonar Verónica Fisas com a "executiva de l'any".</p>
FRANCESC XAVIER VIVES TORRENTS	<p>Xavier Vives Torrents, nascut a Barcelona el 1955, és membre del Consell d'Administració de CaixaBank des de l'any 2008 i conseller coordinador des de l'any 2017. És professor d'Economia i Finances d'IESE Business School. Doctor en Economia per la Universitat de Califòrnia, Berkeley. Ha estat catedràtic d'Estudis Europeus a INSEAD al llarg del període 2001-2005; director de l'Institut d'Anàlisi Econòmica del Consell Superior d'Investigacions Científiques durant el període 1991-2001, i professor visitant en les universitats de Califòrnia (Berkeley), Harvard, Nova York (càtedra Rei Joan Carles I en el curs 1999-2000) i Pennsilvània, així com en la Universitat Autònoma de Barcelona i en la Universitat Pompeu Fabra. Ha assessorat, entre altres institucions, el Banc Mundial, el Banc Interamericà de Desenvolupament, el Banc de la Reserva Federal de Nova York, la Comissió Europea –sent conseller especial del vicepresident de la UE i comissari de la Competència, Joaquín Almunia–, la Generalitat de Catalunya com a membre del CAREC (Consell Assessor per a la Reactivació Econòmica i el Creixement) i empreses internacionals. També ha estat president de l'Associació Espanyola d'Economia, el 2008, i vicepresident de l'Associació Espanyola d'Economia Energètica, entre 2006 i 2009, així com Duisenberg Fellow del Banc Central Europeu el 2015. Avui dia és membre de l'Academia Europaea; Research Fellow del CESifo i del Center for Economic Policy Research; Fellow de l'European Economic Association des del 2004 i de l'Econometric Society des del 1992, i president d'EARIE (European Association for Research in Industrial Economics) entre el 2016 i el 2018. Ha publicat nombrosos articles en revistes internacionals i ha dirigit la publicació de</p>

CONSELLERS EXTERNES INDEPENDENTS	
Nom o denominació social del conseller	Perfil
	diversos llibres. Ha estat Premi Nacional Rei Joan Carles I d'Investigació en Ciències Socials, 1988; Premi Societat Catalana d'Economia, 1996; Medalla Narcís Monturiol de la Generalitat de Catalunya, 2002; Premi Catalunya d'Economia, 2005; Premi IEF a l'excel·lència acadèmica en la carrera professional, 2012; beneficiari de l'European Research Council Advanced Grant, 2009-2013 i 2018-2023, i Premi Rei Jaume I d'Economia, 2013.
MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	<p>María Amparo Moraleda, nascuda a Madrid el 1964, és membre del Consell d'Administració de CaixaBank des de l'any 2014. Enginyera superior industrial per ICAI i PDG per l'IESE. Consellera independent en diverses societats: Solvay, SA (des del 2013), Airbus Group, SE (des del 2015) i Vodafone Group (des del 2017). També és membre del Consell Rector del Consell Superior d'Investigacions Científiques – CSIC (des del 2011), membre del Consell Assessor de SAP Ibérica (des del 2013) i del de Spencer Stuart (des del 2017). Entre el 2012 i el 2017, va ser membre del Consell d'Administració de Faurecia, SA i membre del Consell Assessor de KPMG España (des del 2012). Va ser directora d'Operacions per a l'àrea Internacional d'Iberdrola amb responsabilitat sobre el Regne Unit i els Estats Units entre el gener del 2009 i el febrer del 2012. També va dirigir Iberdrola Ingeniería y Construcción del gener del 2009 al gener del 2011. Va ser presidenta executiva d'IBM per a Espanya i Portugal entre el juliol del 2001 i el gener del 2009, i més tard va ampliar la zona sota la seva responsabilitat a Grècia, Israel i Turquia del juliol del 2005 al gener del 2009. Entre el juny del 2000 i del 2001 va ser executiva adjunta del president d'IBM Corporation. Del 1998 al 2000 va ser directora general d'INSA (filial d'IBM Global Services). Del 1995 al 1997 va ser directora de Recursos Humans per a EMEA d'IBM Global Services, i del 1988 al 1995 va exercir diversos càrrecs professionals i de direcció a IBM Espanya. És membre de diversos patronats i consells de diferents institucions i organismes, entre els quals s'inclouen l'Acadèmia de Ciències Socials i del Medi Ambient d'Andalusia, el Patronat de l'MD Anderson Cancer Center de Madrid i l'International Advisory Board de l'Institut d'Empresa. El desembre del 2015 la van nomenar acadèmica de número de la Reial Acadèmia de Ciències Econòmiques i Financeres. Va ingressar el 2005 en el Hall of Fame de l'organització Women in Technology International (WITI), reconeixement que distingeix les personalitats de l'empresa i de la tecnologia que més han contribuït a tot el món a la incorporació i l'aportació de la dona al desenvolupament tecnològic, i ha rebut diversos premis, com ara Premi al Lideratge des dels Valors (Fundació FIGEVA – 2008), Premi Javier Benjumea (Associació d'Enginyers ICAI – 2003) i el Premi Excel·lència (Federació Espanyola de Dones Directives, Executives, Professionals i Empresàries – Fedepe – 2002).</p>

CONSELLERS EXTERNES INDEPENDENTS	
Nom o denominació social del conseller	Perfil
JOHN S. REED	John Reed, nascut a Chicago el 1939, és membre del Consell d'Administració de CaixaBank des del 2011. Es va criar a l'Argentina i al Brasil. Va tornar als Estats Units per cursar els seus estudis universitaris, on l'any 1961 es va llicenciar en Filosofia i Lletres i Ciències en el Washington and Jefferson College i el Massachusetts Institute of Technology gràcies a un programa de doble titulació. Va ser tinent del Cos d'Enginyers de l'Exèrcit dels Estats Units del 1962 al 1964, i posteriorment es va tornar a matricular en el MIT per cursar un màster en Ciències. John Reed va treballar trenta-cinc anys a Citibank/Citicorp i Citigroup, els últims setze com a president. Es va jubilar el mes d'abril de l'any 2000. Del setembre del 2003 a l'abril del 2005 va tornar a treballar com a president de la Borsa de Nova York i va ocupar el càrrec de president de la Corporació del MIT entre els anys 2010 i 2014. Va ser nomenat president del Consell d'American Cash Exchange el febrer del 2016. És president del Boston Athenaeum i fideïcomissari de l'NBER. És membre de la Junta de l'Acadèmia Americana d'Arts i Ciències i de la Societat Filosòfica Americana.
CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	Cristina Garmendia Mendizábal, nascuda a Sant Sebastià el 1962. És membre del Consell d'Administració de CaixaBank des del juny del 2019. Llicenciada en Ciències Biològiques en l'especialitat de Genètica, MBA per l'IESE Business School de la Universitat de Navarra i doctora en Biologia Molecular pel Centre de Biologia Molecular Severo Ochoa de la Universitat Autònoma de Madrid. Avui dia és consellera de Compañía de Distribución Integral Logista Holdings, SA; Mediaset; Ysios Capital, i Satlantis Microsats. En el passat ha estat vicepresidenta executiva i directora financera del Grup Amasua, presidenta de l'Associació d'Empreses Biotecnològiques (ASEBIO) i membre de la junta directiva de la Confederació Espanyola d'Organitzacions Empresarials (CEOE), així com membre dels òrgans de govern, entre altres societats, de Science & Innovation Link Office, SL; Naturgy Energy Group, SA (anteriorment Gas Natural, SA); Corporación Financiera Alba; Pelayo Mutua de Seguros, i presidenta de Genetrix, SL. Ha estat ministra de Ciència i Innovació del Govern d'Espanya durant tota la IX Legislatura, des de l'abril del 2008 fins al desembre del 2011. És presidenta de la Fundació COTEC, membre de la Fundación España Constitucional i SEPI, i membre del Consell Assessor de la Fundació Mujeres por África, així com membre del Consell Social de la Universitat de Sevilla.

Nombre total de consellers independents	7
% sobre el total del consell	43,75

Indiqui si algun conseller qualificat com a independent percep de la societat, o del seu mateix grup, qualsevol quantitat o benefici per un concepte diferent de la remuneració de conseller, o si manté o ha mantingut, durant l'últim exercici, una relació de negocis amb la societat o amb qualsevol societat del seu grup, ja sigui en nom propi o com a accionista significatiu, conseller o alt directiu d'una entitat que mantingui o hagi mantingut aquesta relació.

Si escau, cal incloure una declaració motivada del consell sobre les raons per les quals considera que aquest conseller pot exercir les seves funcions en qualitat de conseller independent.

Nom o denominació social del conseller	Descripció de la relació	Declaració motivada
CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	És membre del Consell Assessor de Banca Privada de CaixaBank.	Cristina Garmendia Mendizábal és membre del Consell Assessor de Banca Privada de CaixaBank. La remuneració percebuda per la seva pertinença al Consell Assessor en l'exercici 2019, des que és consellera, assoleix els vuit mil euros, i no es considera significativa.

ALTRES CONSELLERS EXTERNS			
S'identificaran els altres consellers externs i es detallaran els motius pels quals no es poden considerar dominicals o independents i els vincles corresponents, ja sigui amb la societat, els seus directius o els seus accionistes:			
Nom o denominació social del conseller	Motius	Societat, directiu o accionista amb el qual manté el vincle	Perfil
Sense dades			

Nombre total d'altres consellers externs	N.A.
% sobre el total del consell	N.A.

Indiqui les variacions que, si escau, s'hagin produït durant el període en la categoria de cada conseller:

Nom o denominació social del conseller	Data del canvi	Categoria anterior	Categoria actual
Sense dades			

C.1.4 Completi el quadre següent amb la informació relativa al nombre de conselleres al tancament dels últims quatre exercicis, així com la categoria d'aquestes conselleres:

	Nombre de conselleres				% sobre el total de consellers de cada categoria			
	Exercici 2019	Exercici 2018	Exercici 2017	Exercici 2016	Exercici 2019	Exercici 2018	Exercici 2017	Exercici 2016
Executives					0,00	0,00	0,00	0,00
Dominicals	2	2	2	1	25,00	25,00	28,57	16,67
Independents	4	3	3	3	57,14	33,33	33,33	37,50
Altres d'externes					0,00	0,00	0,00	0,00
Total	6	5	5	4	37,50	27,78	27,78	25,00

C.1.11 Detalli, si escau, els consellers o els representants de consellers persones jurídiques de la seva societat, que siguin membres del consell d'administració o representants de consellers persones jurídiques d'altres entitats cotitzades en mercats oficials de valors diferents del seu grup, que s'hagin comunicat a la societat:

Nom o denominació social del conseller	Denominació social de l'entitat cotitzada	Càrrec
IGNACIO GARRALDA RUIZ DE VELASCO	Endesa, SA	CONSELLER
IGNACIO GARRALDA RUIZ DE VELASCO	BME Holding, SA	VICEPRESIDENT 1r
JORDI GUAL SOLÉ	Erste Group Bank, AG	CONSELLER

Nom o denominació social del conseller	Denominació social de l'entitat cotitzada	Càrrec
JORDI GUAL SOLÉ	Telefónica, SA	CONSELLER
MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	Vodafone Group PLC	CONSELLER
MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	Solvay, SA	CONSELLER
MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	Airbus Group, SE	CONSELLER
CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	Mediaset Espanya Comunicació, SA	CONSELLER
CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	Compañía de Distribución Integral Logista Holdings, SA	CONSELLER
KORO USARRAGA UNSAIN	Vocento, SA	CONSELLER
MARCELINO ARMENTER VIDAL	Naturgy Energy Group, SA	CONSELLER

C.1.12 Indiqui i, si escau, expliqui si la societat ha establert regles sobre el nombre màxim de consells de societats de què poden formar part els seus consellers i identifiqui, si escau, on es regula:

Sí
 No

C.1.13 Indiqui els imports dels conceptes següents relatius a la remuneració global del consell d'administració:

Remuneració meritada en l'exercici a favor del consell d'administració (milers d'euros)	6.831
Import dels drets acumulats pels consellers actuals en matèria de pensions (milers d'euros)	5.546
Import dels drets acumulats pels consellers antics en matèria de pensions (milers d'euros)	

C.1.14 Identifiqui els membres de l'alta direcció que no siguin alhora consellers executius, i indiqui la remuneració total meritada a favor seu durant l'exercici:

Nom o denominació social	Càrrec/s
JORGE MONDÉJAR LÓPEZ	DIRECTOR GENERAL DE RISCOS
JAVIER PANO RIERA	DIRECTOR EXECUTIU DE FINANCES
FRANCESC XAVIER COLL ESCURSELL	DIRECTOR GENERAL DE RECURSOS HUMANS I ORGANITZACIÓ
JORGE FONTANALS CURIEL	DIRECTOR EXECUTIU DE MITJANS
MARÍA LUISA MARTÍNEZ GISTAU	DIRECTORA EXECUTIVA DE COMUNICACIÓ, RELACIONS INSTITUCIONALS, MARCA I RSC

Nom o denominació social	Càrrec/ s
ÓSCAR CALDERÓN DE OYA	SECRETARI GENERAL I DEL CONSELL
JUAN ANTONIO ALCARAZ GARCIA	DIRECTOR GENERAL DE NEGOCI
MATTHIAS BULACH	DIRECTOR EXECUTIU D'INTERVENCIÓ, CONTROL DE GESTIÓ I CAPITAL
IGNACIO BADIOLA GÓMEZ	DIRECTOR EXECUTIU DE CIB AND INTERNATIONAL BANKING
MARÍA LUISA RETAMOSA FERNÁNDEZ	DIRECTORA EXECUTIVA D'AUDITORIA INTERNA
FRANCISCO JAVIER VALLE T-FIGUERAS	DIRECTOR EXECUTIU D'ASSEGURANCES
Remuneració total de l'alta direcció (en milers d'euros)	
	10.234

C.1.15 Indiqui si durant l'exercici s'ha produït alguna modificació en el reglament del consell:

Sí
 No

C.1.21 Expliqui si hi ha requisits específics, diferents dels relatius als consellers, per ser nomenat president del consell d'administració:

Sí
 No

C.1.23 Indiqui si els estatuts o el reglament del consell estableixen un mandat limitat o altres requisits més estrictes, diferents dels previstos en la normativa, a més dels previstos legalment per als consellers independents:

Sí
 No

C.1.25 Indiqui el nombre de reunions que ha celebrat el consell d'administració durant l'exercici. Així mateix, assenyali, si escau, les vegades que s'ha reunit el consell sense l'assistència del seu president. En el còmput es consideraran assistències les representacions fetes amb instruccions específiques.

Nombre de reunions del consell	12
Nombre de reunions del consell sense l'assistència del president	0

Indiqui el nombre de reunions mantingudes pel conseller coordinador amb la resta de consellers sense assistència ni representació de cap conseller executiu:

Nombre de reunions	4
--------------------	---

Indiqui el nombre de reunions que han mantingut en l'exercici les diferents comissions del consell:

Nombre de reunions de la COMISSIÓ D'AUDITORIA I CONTROL	18
Nombre de reunions de la COMISSIÓ D'INNOVACIÓ, TECNOLOGIA I TRANSFORMACIÓ DIGITAL	1
Nombre de reunions de la COMISSIÓ DE NOMENAMENTS	8
Nombre de reunions de la COMISSIÓ DE RETRIBUCIONS	9
Nombre de reunions de la COMISSIÓ DE RISCOS	15
Nombre de reunions de la COMISSIÓ EXECUTIVA	19

C.1.26 Indiqui el nombre de reunions que ha celebrat el consell d'administració durant l'exercici i les dades sobre assistència dels seus membres:

Nombre de reunions amb l'assistència presencial d'almenys el 80% dels consellers	12
% d'assistència presencial sobre el total de vots durant l'exercici	97,89
Nombre de reunions amb l'assistència presencial, o representacions realitzades amb instruccions específiques, de tots els consellers	8
% de vots emesos amb assistència presencial i representacions realitzades amb instruccions específiques sobre el total de vots durant l'exercici	97,89

C.1.27 Indiqui si estan prèviament certificats els comptes anuals individuals i consolidats que es presenten al consell per a la seva aprovació:

- Sí
 No

Identifiqui, si escau, la persona o les persones que hagin certificat els comptes anuals individuals i consolidats de la societat per a la seva formulació pel consell:

C.1.29 El secretari del consell té la condició de conseller?

- Sí
 No

Si el secretari no té la condició de conseller, completi el quadre següent:

Nom o denominació social del secretari	Representant
ÓSCAR CALDERÓN DE OYA	

C.1.31 Indiqui si durant l'exercici la societat ha canviat d'auditor extern. Si escau, identifiqui l'auditor entrant i sortint:

- Sí
 No

En cas que hi hagi hagut desacords amb l'auditor sortint, expliqui'n el contingut:

- Sí
 No

C.1.32 Indiqui si l'empresa d'auditoria fa altres treballs per a la societat o el seu grup diferents dels d'auditoria, i, en aquest cas, declari l'import dels honoraris rebuts per aquests treballs i el percentatge que suposa sobre els honoraris facturats a la societat o el seu grup:

- Sí
 No

	Societat	Societats del grup	Total
Import d'altres treballs diferents dels d'auditoria (milers d'euros)	532	625	1.157
Import treballs diferents dels d'auditoria / Import treballs d'auditoria (en %)	32,00	29,00	30,00

C.1.33 Indiqui si l'informe d'auditoria dels comptes anuals de l'exercici anterior presenta reserves o excepcions. Si escau, indiqui les raons donades als accionistes en la junta general pel president de la comissió d'auditoria per explicar el contingut i l'abast d'aquestes reserves o excepcions.

- Sí
 No

C.1.34 Indiqui el nombre d'exercicis que fa que la firma actual d'auditoria s'encarrega de manera ininterrompuda de realitzar l'auditoria dels comptes anuals individuals o consolidats de la societat. Així mateix, indiqui el percentatge que representa el nombre d'exercicis auditats per l'empresa d'auditoria actual sobre el nombre total d'exercicis en què els comptes anuals han estat auditats:

	Individuals	Consolidats
Nombre d'anys ininterromputs	2	2

	Individuals	Consolidats
Nre. d'exercicis auditats per la firma actual d'auditoria / Nre. d'exercicis que la societat o el seu grup han estat auditats (en %)	10,00	10,00

C.1.35 Indiqui i, si escau, detalli si hi ha un procediment perquè els consellers puguin disposar de la informació necessària per preparar les reunions dels òrgans d'administració amb temps suficient:

Sí
 No

Detall del procediment

Hi ha un procediment perquè els consellers puguin disposar de la informació necessària per preparar les reunions dels òrgans d'administració amb temps suficient.

D'acord amb el que estableix l'article 22 del Reglament del Consell, en l'acompliment de les seves funcions, el conseller té el deure d'exigir a la Societat, i el dret de recollir-ne, la informació necessària que li serveixi per al compliment de les seves obligacions. Per fer-ho, el conseller haurà de sol·licitar informació sobre qualsevol aspecte de la Societat i examinar els seus llibres, registres, documents i resta de documentació. El dret d'informació s'estén a les societats participades sempre que això sigui possible.

La sol·licitud s'ha de dirigir al president del Consell, si té caràcter executiu, i si no al conseller delegat, el qual l'ha de fer arribar a l'interlocutor apropiat, i en cas que consideri que es tracta d'informació confidencial, haurà d'advertir el conseller d'aquesta circumstància així com del seu deure de confidencialitat.

Independentment d'això, en general, els documents que han de ser aprovats pel Consell i especialment aquells que per la seva extensió no es poden assimilar durant la sessió es remeten als membres del Consell amb antelació a les reunions de l'òrgan d'administració.

C.1.39 Identifiqui de manera individualitzada, quan es refereixi a consellers, i de forma agregada, en la resta de casos, i indiqui, de manera detallada, els acords entre la societat i els seus càrrecs d'administració i direcció o empleats que disposin d'indemnitzacions, clàusules de garantia o blindatge quan aquests dimiteixin o siguin acomiadats de manera improcedent, o si la relació contractual arriba a la seva fi amb motiu d'una oferta pública d'adquisició o un altre tipus d'operacions.

Nombre de beneficiaris	32
Tipus de beneficiari	Descripció de l'acord

Conseller delegat i 3 membres del Comitè de Direcció, 5 directius i 23 comandaments intermedis	Conseller delegat: una anualitat dels components fixos de la remuneració. Membres del Comitè de Direcció: clàusula d'indemnització de la més alta de les quantitats entre una anualitat dels components fixos de la remuneració o el previst per imperatiu legal. Actualment hi ha tres membres del Comitè per
Tipus de beneficiari	Descripció de l'acord
	als quals la indemnització prevista per imperatiu legal encara resulta inferior a una anualitat. Així mateix, el conseller delegat i els membres del Comitè de Direcció tenen establerta una anualitat dels components fixos de la remuneració, pagadora en mensualitats, per remunerar el pacte de no competència. Aquest pagament s'interrompria si s'incomplís aquest pacte. Directius i comandaments intermedis: 28 directius i comandaments intermedis: entre 0,1 i 1,5 anualitats dels components fixos de la remuneració, per damunt del previst per imperatiu legal. S'inclouen en el còmput els directius i comandaments intermedis de les empreses del Grup.

Indiqui si, més enllà dels supòsits previstos per la normativa, aquests contractes s'han de comunicar a òrgans de la societat o del seu grup o han de ser aprovats per aquests. En cas afirmatiu, especifiqui els procediments, els supòsits previstos i la naturalesa dels òrgans responsables de la seva aprovació o de fer-ne la comunicació:

	Consell d'administració	Junta general
Òrgan que autoritza les clàusules	√	
	Sí	No
S'informa la junta general sobre les clàusules?	√	

C.2. Comissions del consell d'administració

C.2.1 Detalli totes les comissions del consell d'administració, els seus membres i la proporció de consellers executius, dominicals, independents i altres externs que les integren:

COMISSIÓ D'AUDITORIA I CONTROL		
Nom	Càrrec	Categoria
JOSÉ SERNA MASIÁ	VOCAL	Dominical
KORO USARRAGA UNSAIN	PRESIDENT	Independent
EDUARDO JAVIER SANCHIZ IRAZU	VOCAL	Independent
% de consellers executius	0,00	

% de consellers dominicals	33,33
% de consellers independents	66,67
% de consellers altres externs	0,00

Identifiqui els consellers membres de la comissió d'auditoria que hagin estat designats tenint en compte els seus coneixements i la seva experiència en matèria de comptabilitat, auditoria o de totes dues i informi sobre la data de nomenament del president d'aquesta comissió en el càrrec.

Noms dels consellers amb experiència	KORO USARRAGA UNSAIN
Data de nomenament del president en el càrrec	05/04/2019

COMISSIÓ D'INNOVACIÓ, TECNOLOGIA I TRANSFORMACIÓ DIGITAL		
Nom	Càrrec	Categoria
JORDI GUAL SOLÉ	PRESIDENT	Dominical
GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE	VOCAL	Executiu
MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	VOCAL	Independent
CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	VOCAL	Independent
MARCELINO ARMENTER VIDAL	VOCAL	Dominical

% de consellers executius	20,00
% de consellers dominicals	40,00
% de consellers independents	40,00
% de consellers altres externs	0,00

COMISSIÓ DE NOMENAMENTS		
Nom	Càrrec	Categoria
JOHN S. REED	PRESIDENT	Independent
MARÍA TERESA BASSONS BONCOMPTE	VOCAL	Dominical
FRANCESC XAVIER VIVES TORRENTS	VOCAL	Independent

% de consellers executius	0,00
% de consellers dominicals	33,33
% de consellers independents	66,67
% de consellers altres externs	0,00

COMISSIÓ DE RETRIBUCIONS		
Nom	Càrrec	Categoria
ALEJANDRO GARCÍA-BRAGADO DALMAU	VOCAL	Dominical
MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	PRESIDENT	Independent

MARÍA VERÓNICA FISAS VERGÉS	VOCAL	Independent
-----------------------------	-------	-------------

% de consellers executius	0,00
% de consellers dominicals	33,33
% de consellers independents	66,67
% de consellers altres externs	0,00

COMISSIÓ DE RISCOS		
Nom	Càrrec	Categoria
KORO USARRAGA UNSAIN	VOCAL	Independent
EDUARDO JAVIER SANCHIZ IRAZU	PRESIDENT	Independent
FUNDACIÓN CAJACANARIAS	VOCAL	Dominical

% de consellers executius	0,00
% de consellers dominicals	33,33
% de consellers independents	66,67
% de consellers altres externs	0,00

COMISSIÓ EXECUTIVA		
Nom	Càrrec	Categoria
MARÍA VERÓNICA FISAS VERGÉS	VOCAL	Independent
TOMÁS MUNIESA ARANTEGUI	VOCAL	Dominical
JORDI GUAL SOLÉ	PRESIDENT	Dominical
FRANCESC XAVIER VIVES TORRENTS	VOCAL	Independent
MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	VOCAL	Independent
GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE	VOCAL	Executiu

% de consellers executius	16,67
% de consellers dominicals	33,33
% de consellers independents	50,00
% de consellers altres externs	0,00

C.2.2 Empleni el quadre següent amb la informació relativa al nombre de conselleres que integren les comissions del consell d'administració al tancament dels últims quatre exercicis:

Nombre de conselleres			
Exercici 2019	Exercici 2018	Exercici 2017	Exercici 2016

	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
COMISSIÓ D'AUDITORIA I CONTROL	1	33,33	1	25,00	1	33,33	1	33,33
COMISSIÓ D'INNOVACIÓ, TECNOLOGIA I TRANSFORMACIÓ DIGITAL	2	40,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
COMISSIÓ DE NOMENAMENTS	1	33,33	1	33,33	2	66,67	2	66,67
COMISSIÓ DE RETRIBUCIONS	2	66,67	1	33,33	2	66,67	1	33,33
COMISSIÓ DE RISCOS	2	66,67	2	40,00	1	25,00	1	25,00
COMISSIÓ EXECUTIVA	2	33,33	2	25,00	2	25,00	1	14,29

D. OPERACIONS VINCULADES I OPERACIONS INTRAGRUP

D.2. Detalli les operacions significatives pel que fa a la quantia o rellevants pel que fa a la matèria realitzades entre la societat o entitats del seu grup i els accionistes significatius de la societat:

Nom o denominació social de l'accionista significatiu	Nom o denominació social de la societat o entitat del seu grup	Naturalesa de la relació	Tipus d'operació	Import (milers d'euros)
CRITERIA CAIXA, SAU	CAIXABANK, SA	Societària	Dividends i altres beneficis distribuïts	239.254
CRITERIA CAIXA, SAU	CAIXABANK, SA	Comercial	Altres instruments que puguin implicar una transmissió de recursos o d'obligacions entre la societat i la part vinculada	846.070

D.3. Detalli les operacions significatives pel que fa a la quantia o rellevants pel que fa a la matèria efectuades entre la societat o entitats del seu grup i els administradors o directius de la societat:

Nom o denominació social dels administradors o directius	Nom o denominació social de la part vinculada	Víncle	Naturalesa de l'operació	Import (milers d'euros)
Sense dades				N.A.

D.4. Informi de les operacions significatives realitzades per la societat amb altres entitats pertanyents al mateix grup, sempre que no s'eliminïn en el procés d'elaboració d'estats financers consolidats i no formin part del tràfic habitual de la societat pel que fa al seu objecte i condicions.

En tot cas, cal informar de qualsevol operació intragrup efectuada amb entitats establertes en països o territoris que tinguin la consideració de paradís fiscal:

Denominació social de l'entitat del seu grup	Breu descripció de l'operació	Import (milers d'euros)
Sense dades		N.A.

D.5. Detalli les operacions significatives realitzades entre la societat o entitats del seu grup i amb altres parts vinculades, que no hagin estat informades en els epígrafs anteriors:

Denominació social de la part vinculada	Breu descripció de l'operació	Import (milers d'euros)
Sense dades		N.A.

D.7. Cotitza més d'una societat del grup a Espanya?

Sí
 No

G. GRAU DE SEGUIMENT DE LES RECOMANACIONS DE GOVERN CORPORATIU

Indiqui el grau de seguiment de la societat respecte a les recomanacions del Codi de bon govern de les societats cotitzades.

En cas que alguna recomanació no se segueixi o se segueixi parcialment, s'haurà d'incloure una explicació detallada dels motius de manera que els accionistes, els inversors i el mercat en general tinguin prou informació per valorar la manera de procedir de la societat. No són acceptables explicacions de caràcter general.

1. Que els estatuts de les societats cotitzades no limitin el nombre màxim de vots que pugui emetre un mateix accionista ni continguin altres restriccions que dificultin la presa de control de la societat mitjançant l'adquisició de les seves accions en el mercat.

Compleix Expliqui

2. Que quan cotitzin la societat matriu i una societat dependent, totes dues defineixin públicament amb precisió:

- a) Les àrees d'activitat respectives i relacions de negoci eventuais entre aquestes àrees, així com les de la societat dependent cotitzada amb la resta d'empreses del grup.
- b) Els mecanismes previstos per resoldre els conflictes d'interès eventuais que es puguin presentar.

Compleix Compleix parcialment Expliqui No aplicable

[Es considera que aquesta recomanació no és aplicable a CaixaBank, atès que el banc és l'única societat cotitzada del Grup.]

3. Que durant la celebració de la junta general ordinària, com a complement de la difusió per escrit de l'informe anual de govern corporatiu, el president del consell d'administració informi verbalment els accionistes, amb suficient detall, dels aspectes més rellevants del govern corporatiu de la societat i, en particular:

- a) Dels canvis esdevinguts des de l'anterior junta general ordinària.
- b) Dels motius concrets pels quals la companyia no segueix alguna de les recomanacions del Codi de govern corporatiu i, si n'hi ha, de les regles alternatives que apliqui en aquesta matèria.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

4. Que la societat defineixi i promogui una política de comunicació i contactes amb accionistes, inversors institucionals i assessors de vot, que sigui plenament respectuosa amb les normes contra l'abús de mercat i doni un tracte semblant als accionistes que estan en la mateixa posició.

I que la societat faci pública aquesta política a través del seu lloc web, incloent-hi informació relativa a la manera com s'ha posat en pràctica i identificant els interlocutors o els responsables de portar-la a terme.

Complex [X] Complex parcialment [] Expliqui []

5. Que el consell d'administració no elevi a la junta general una proposta de delegació de facultats, per emetre accions o valors convertibles a exclusió del dret de subscripció preferent, per un import superior al 20% del capital en el moment de la delegació.

I que, quan el consell d'administració aprovi qualsevol emissió d'accions o de valors convertibles amb l'exclusió del dret de subscripció preferent, la societat publiqui immediatament al seu lloc web els informes sobre aquesta exclusió a què fa referència la legislació mercantil.

Complex [] Complex parcialment [X] Expliqui []

El Consell d'Administració, en la reunió del dia 10 de març del 2016, va acordar proposar a la Junta General d'Accionistes del 28 d'abril l'aprovació d'un acord de delegació de facultats a favor del Consell d'Administració per emetre obligacions, bons, participacions preferents i qualssevol altres valors de renda fixa o instruments de naturalesa anàloga convertibles en accions de CaixaBank o que donin dret, directament o indirectament, a la subscripció o l'adquisició d'accions de la Societat, incloent-hi *warrants*. La proposta de delegació incloïa expressament la facultat d'excloure el dret de subscripció preferent dels accionistes. La Junta General d'Accionistes va aprovar aquesta proposta el 28 d'abril del 2016.

Els augments de capital que el Consell d'Administració pugui aprovar a l'empara d'aquesta autorització per atendre la conversió de valors en l'emissió dels quals s'hagi exclòs el dret de subscripció preferent no queden subjectes a la limitació màxima del 20% del capital social que la Junta General d'Accionistes del 23 d'abril del 2015 va acordar amb caràcter general per als augments de capital que el Consell d'Administració pugui aprovar (és aplicable la limitació legal del 50% del capital en el moment de l'aprovació).

La Directiva 2013/36/UE del Parlament Europeu i del Consell, de 26 de juny del 2013, relativa a l'accés a l'activitat de les entitats de crèdit i a la supervisió prudencial de les entitats de crèdit i les empreses d'inversió; el Reglament UE 575/2013 sobre requisits prudencials de les entitats de crèdit i serveis d'inversió, i la Llei 11/2015, de 18 de juny, de recuperació i resolució d'entitats de crèdit i empreses de serveis d'inversió, preveuen la necessitat que les entitats de crèdit es dotin, en certes proporcions, de diferents instruments en la composició del seu capital regulador perquè puguin considerar-se adequadament capitalitzades. Així, es tenen en compte diferents categories de capital que s'hauran de cobrir amb instruments específics. Malgrat que la situació de capital de la Societat és adequada, es va considerar necessari adoptar un acord que permeti emetre instruments que es podran convertir eventualment en cas que es donin determinats supòsits. En la mesura en què l'emissió d'aquests instruments comporta la necessitat de tenir un capital autoritzat que, ja en el moment d'emetre's, cobreixi una eventual convertibilitat, i amb la finalitat de dotar la companyia de més flexibilitat, es va considerar convenient que els augments de capital social que el Consell aprovi a l'empara de l'acord de delegació objecte d'aquest informe per atendre la conversió de valors en l'emissió dels quals s'hagi exclòs el dret de subscripció preferent, no quedin subjectes a la limitació màxima del 20% del capital aplicable a la resta d'augment de capital que el Consell està facultat per aprovar.

6. Que les societats cotitzades que elaborin els informes que s'esmenten a continuació, ja sigui de manera preceptiva o voluntària, els publiquin al seu lloc web amb antelació suficient a la celebració de la junta general ordinària, encara que la seva difusió no sigui obligatòria:

- a) Informe sobre la independència de l'auditor.
- b) Informes de funcionament de les comissions d'auditoria i de nomenaments i retribucions.
- c) Informe de la comissió d'auditoria sobre operacions vinculades.
- d) Informe sobre la política de responsabilitat social corporativa.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

7. Que la societat transmeti en directe, a través del lloc web, la celebració de les juntes generals d'accionistes.

Compleix Expliqui

8. Que la comissió d'auditoria vetlli perquè el consell d'administració procuri presentar els comptes a la junta general d'accionistes sense limitacions ni excepcions en l'informe d'auditoria i que, en els casos excepcionals en què hi hagi excepcions, tant el president de la comissió d'auditoria com els auditors expliquin amb claredat als accionistes el contingut i l'abast d'aquestes limitacions o excepcions.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

9. Que la societat faci públics al seu lloc web, de manera permanent, els requisits i els procediments que acceptarà per acreditar la titularitat d'accions, el dret d'assistència a la junta general d'accionistes i l'exercici o la delegació del dret de vot.

I que aquests requisits i procediments afavoreixin l'assistència i l'exercici dels seus drets als accionistes i s'apliquin de manera no discriminatòria.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

10. Que quan algun accionista legitimat hagi exercit, amb anterioritat a la celebració de la junta general d'accionistes, el dret a completar l'ordre del dia o a presentar noves propostes d'acord, la societat:
- a) Difongui immediatament aquests punts complementaris i noves propostes d'acord.
 - b) Faci públic el model de targeta d'assistència o formulari de delegació de vot o vot a distància amb les modificacions necessàries perquè es puguin votar els nous punts de l'ordre del dia i les propostes alternatives d'acord en els mateixos termes que els proposats pel consell d'administració.
 - c) Sotmeti tots aquests punts o propostes alternatives a votació i els apliqui les mateixes regles de vot que a les formulades pel consell d'administració, incloses, en particular, les presumpcions o deduccions sobre el sentit del vot.
 - d) Amb posterioritat a la junta general d'accionistes, comuniqui el desglossament del vot sobre aquests punts complementaris o propostes alternatives.

Compleix []

Compleix parcialment [X]

Expliqui []

No aplicable []

En relació amb l'apartat c), el Consell està conforme en el fet que hi ha presumpcions diferents sobre el sentit del vot per a les propostes d'acord formulades per accionistes respecte de les formulades pel Consell (tal com està establert en el Reglament de la Junta General d'Accionistes de la Societat) i opta per la presumpció de vot a favor dels acords proposats pel Consell d'Administració (perquè els accionistes que s'absentïn abans de la votació han tingut l'oportunitat de deixar constància de la seva absència per tal que no es computi el seu vot, així com de votar anticipadament en un altre sentit a través dels mecanismes establerts per fer-ho) i per la presumpció de vot en contra dels acords proposats per accionistes (ja que hi ha la probabilitat que les noves propostes tractin sobre acords que siguin contradictoris amb les propostes presentades pel Consell d'Administració i no es pot atribuir al mateix accionista sentits oposats per als seus vots i, a més, els accionistes que s'hagin absentat no hauran tingut l'oportunitat de valorar i votar anticipadament la proposta).

Aquesta pràctica, tot i que no reculli el tenor de part de la recomanació 10, sí que assoleix de millor forma l'objectiu final del principi 7 del Codi de bon govern, que fa referència expressa als Principis de govern corporatiu de l'OCDE, que assenyalen que els procediments emprats en les juntes d'accionistes hauran de garantir la transparència del recompte i el registre adequat dels vots, sobretot en situacions de lluita de vot, de nous punts de l'ordre del dia i de propostes alternatives d'acords, perquè és una mesura de transparència i garantia de coherència en l'exercici del dret de vot.

11. Que, en cas que la societat tingui previst pagar primes d'assistència a la junta general d'accionistes, estableixi, amb anterioritat, una política general sobre aquestes primes i que aquesta política sigui estable.

Compleix [X]

Compleix parcialment []

Expliqui []

No aplicable []

12. Que el consell d'administració exerceixi les seves funcions amb unitat de propòsit i independència de criteri, dispensi el mateix tracte a tots els accionistes que estiguin en la mateixa posició i es guiï per l'interès social, entès com la consecució d'un negoci rendible i sostenible a llarg termini, que promogui la continuïtat i la maximització del valor econòmic de l'empresa.

I que en la cerca de l'interès social, a més del respecte de les lleis i els reglaments i d'un comportament basat en la bona fe, l'ètica i el respecte als usos i les bones pràctiques comunament acceptades, procuri conciliar l'interès social amb, segons correspongui, els interessos legítims dels seus empleats, proveïdors, clients i la resta de grups d'interès que puguin estar afectats, així com l'impacte de les activitats de la companyia sobre la comunitat en el seu conjunt i sobre el medi ambient.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

13. Que el consell d'administració posseeixi la dimensió precisa per aconseguir un funcionament eficaç i participatiu, cosa que fa aconsellable que tingui entre cinc i quinze membres.

Compleix Expliqui

Al tancament de l'exercici 2019 el Consell d'Administració està integrat per setze membres.

En línia amb les millors pràctiques de govern corporatiu i molt propera a la dimensió aconsellada per la recomanació del Codi de bon govern d'entre cinc i quinze membres, la Junta General d'Accionistes celebrada el 5 d'abril del 2019 va acordar reduir en dos (2) el nombre de consellers, fixant en setze (16) el nombre total de membres del Consell d'Administració, dins els límits establerts en els Estatuts Socials. Addicionalment, i atesa la seva naturalesa com a entitat de crèdit, a CaixaBank hi ha sis comissions del Consell, quatre de caràcter obligatori i dues de voluntàries, l'última de les quals es va crear durant l'exercici 2019. Per això, es considera que la composició actual del Consell permet atendre, a aquest efecte, la càrrega de treball existent actualment.

Així mateix, cal esmentar que la mida i composició actuals del Consell es justifiquen també a causa de la necessitat d'incorporar un determinat nombre de consellers independents, així com per acomplir el pacte de socis derivat de la fusió amb Banca Cívica, que estarà en vigor fins a l'agost del 2020.

Per tot l'anterior, i encara que s'excedeix en un membre la recomanació, la dimensió del Consell es considera adequada per assegurar un funcionament eficaç, participatiu i amb riquesa de punts de vista.

14. Que el consell d'administració aprovi una política de selecció de consellers que:

- a) Sigui concreta i verificable.
- b) Asseguri que les propostes de nomenament o reelecció es fonamentin en una anàlisi prèvia de les necessitats del consell d'administració.
- c) Afavoreixi la diversitat de coneixements, experiències i gènere.

Que el resultat de l'anàlisi prèvia de les necessitats del consell d'administració es reculli en l'informe justificatiu de la comissió de nomenaments que es publiqui en convocar la junta general d'accionistes a la qual se sotmeti la ratificació, el nomenament o la reelecció de cada conseller.

I que la política de selecció de consellers promogui l'objectiu que l'any 2020 el nombre de conselleres representi, almenys, el 30% del total de membres del consell d'administració.

La comissió de nomenaments verificarà anualment el compliment de la política de selecció de consellers i se n'informarà en l'informe anual de govern corporatiu.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

15. Que els consellers dominicals i independents constitueixin una àmplia majoria del consell d'administració i que el nombre de consellers executius sigui el mínim necessari, tenint en compte la complexitat del grup societari i el percentatge de participació dels consellers executius en el capital de la societat.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

16. Que el percentatge de consellers dominicals sobre el total de consellers no executius no sigui superior a la proporció entre el capital de la societat representat per aquests consellers i la resta del capital.

Aquest criteri es podrà atenuar:

- a) En societats d'elevada capitalització en les quals siguin escasses les participacions accionaries que tinguin legalment la consideració de significatives.
- b) Quan es tracti de societats en les quals hi hagi una pluralitat d'accionistes representats en el consell d'administració i no tinguin vincles entre ells.

Compleix Expliqui

17. Que el nombre de consellers independents representi, almenys, la meitat del total de consellers.

Que, tanmateix, quan la societat no sigui d'elevada capitalització o quan, fins i tot sent-ho, tingui un, o més d'un accionista actuant concertadament, que controli més del 30% del capital social, el nombre de consellers independents representi, almenys, un terç del total de consellers.

Compleix Expliqui

18. Que les societats facin pública a través del seu lloc web, i mantinguin actualitzada, la informació següent sobre els seus consellers:

- a) Perfil professional i biogràfic.
- b) Altres consells d'administració als quals pertanyin, tant si es tracta de societats cotitzades com si no, així com sobre la resta d'activitats retribuïdes que facin, independentment de la seva naturalesa.
- c) Indicació de la categoria de conseller a la qual pertanyin, assenyalant, en el cas de consellers dominicals, l'accionista al qual representin o amb qui tinguin vincles.
- d) Data del seu primer nomenament com a conseller en la societat, així com de les reeleccions posteriors.
- e) Accions de la companyia, i opcions sobre elles, de les quals siguin titulars.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

19. Que en l'informe anual de govern corporatiu, prèvia verificació per la comissió de nomenaments, s'expliquin les raons per les quals s'hagin nomenat consellers dominicals a instàncies d'accionistes la participació accionarial dels quals sigui inferior al 3% del capital, i s'exposin les raons per les quals no s'hagin atès, si escau, peticions formals de presència en el consell procedents d'accionistes amb una participació accionarial igual o superior a la d'altres a instàncies dels quals s'hagin designat consellers dominicals.

Compleix Compleix parcialment Expliqui No aplicable

20. Que els consellers dominicals presentin la dimissió quan l'accionista al qual representen transmeti íntegrament la participació accionarial, i que també ho facin, en el nombre que correspongui, quan l'accionista esmentat rebaixi la seva participació accionarial fins a un nivell que exigeixi la reducció del nombre dels seus consellers dominicals.

Compleix Compleix parcialment Expliqui No aplicable

21. Que el consell d'administració no proposi la separació de cap conseller independent abans del compliment del període estatutari per al qual hagi estat nomenat, excepte quan hi concorri una causa justa, apreciada pel consell d'administració amb l'informe previ de la comissió de nomenaments. En particular, s'entendrà que hi ha una causa justa quan el conseller passi a ocupar nous càrrecs o contregui noves obligacions que li impedeixin dedicar el temps necessari a l'acompliment de les funcions pròpies del càrrec de conseller, incompleixi els deures inherents al càrrec o incorri en algunes de les circumstàncies que li facin perdre la condició d'independent, d'acord amb el que estableix la legislació aplicable.

També es podrà proposar la separació de consellers independents com a conseqüència d'ofertes públiques d'adquisició, fusions o altres operacions corporatives similars que suposin un canvi en l'estructura de capital de la societat, quan aquests canvis en l'estructura del consell d'administració estiguin propiciats pel criteri de proporcionalitat assenyalat a la recomanació 16.

Compleix Expliqui

22. Que les societats estableixin regles que obliguin els consellers a informar i, si escau, dimitir en els supòsits que puguin perjudicar el crèdit i la reputació de la societat i, en particular, els obliguin a informar el consell d'administració de les causes penals en les quals constin com a imputats, així com de les seves vicissituds processals posteriors.

Així mateix, que si un conseller resulta processat o es dicta en contra seva una ordre d'obertura de judici oral per algun dels delictes assenyalats en la legislació societària, el consell d'administració examini el cas tan aviat com sigui possible i, a la vista de les circumstàncies concretes, decideixi si pertoca o no que el conseller continuï en el càrrec. I que de tot això el consell d'administració en doni compte, de manera raonada, en l'informe anual de govern corporatiu.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

23. Que tots els consellers expressin clarament la seva oposició quan considerin que alguna proposta de decisió sotmesa al consell d'administració pot ser contrària a l'interès social. I que també ho facin, especialment, els independents i altres consellers als quals no afecti el conflicte d'interessos potencial, quan es tracti de decisions que puguin perjudicar els accionistes no representats en el consell d'administració.

Adicionalment, que quan el consell d'administració adopti decisions significatives o reiterades sobre les quals el conseller hagi formulat reserves serioses, el conseller tregui les conclusions que siguin procedents i, si opta per dimitir, expliqui les raons en la carta a què es refereix la recomanació següent.

Aquesta recomanació també afecta el secretari del consell d'administració, encara que no tingui la condició de conseller.

Compleix Compleix parcialment Expliqui No aplicable

24. Que quan, tant si és per dimissió o com per un altre motiu, un conseller cessi en el càrrec abans del terme del seu mandat, n'expliqui les raons en una carta que remetrà a tots els membres del consell d'administració. I que, sens perjudici que aquest cessament es comuniqui com a fet rellevant, s'informi del motiu del cessament en l'informe anual de govern corporatiu.

Compleix Compleix parcialment Expliqui No aplicable

25. Que la comissió de nomenaments s'asseguri que els consellers no executius tenen suficient disponibilitat de temps per exercir correctament les seves funcions.

I que el reglament del consell estableixi el nombre màxim de consells de societats dels quals poden formar part els consellers.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

26. Que el consell d'administració es reuneixi amb la freqüència necessària per exercir amb eficàcia les seves funcions i, almenys, vuit vegades l'any, seguint el programa de dates i assumptes que estableixi a l'inici de l'exercici, i que cada conseller pugui proposar individualment altres punts de l'ordre del dia inicialment no previstos.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

Segons el que s'estableix l'article 7.2 del Reglament de Consell, correspon al president la facultat ordinària de fixar l'ordre del dia de les reunions del Consell i dirigir les discussions i les deliberacions en els seus debats.
Dit això, cada conseller pot sol·licitar incloure altres punts en l'ordre del dia que no estaven previstos inicialment.

27. Que les inassistències dels consellers es redueixin als casos indispensables i es quantifiquin en l'informe anual de govern corporatiu. I que, quan s'hagin de produir, s'atorgui representació amb instruccions.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

En el cas d'absències inevitables, la legislació amb l'objectiu d'evitar que es modifiqui de facto l'equilibri del Consell d'Administració permet que es pugui delegar en un altre conseller (els no executius només en altres consellers no executius). Això és el que estableix el principi 14 del Codi de bon govern i també ho preveuen els Estatuts Socials (en l'article 37), així com el Reglament del Consell (en l'article 17), que determinen que els consellers hauran d'assistir personalment a les sessions del Consell. No obstant això, quan no ho puguin fer personalment, procuraran atorgar la seva representació per escrit i amb caràcter especial per a cada sessió a un altre membre del Consell incloent-hi les instruccions oportunes. Els consellers no executius tan sols ho podran fer en un altre conseller no executiu, per bé que els consellers independents només podran atorgar la seva representació a favor d'un altre conseller independent.

És important esmentar que la Política de govern corporatiu de CaixaBank estableix, en relació amb el deure d'assistència a les reunions del Consell d'Administració, que, en cas d'absència imprescindible, els consellers procuraran atorgar la seva representació per escrit i amb caràcter especial per a cada sessió a un altre membre del Consell d'Administració i que, en qualsevol cas, es procurarà que l'assistència de cada conseller a les reunions del Consell no sigui inferior al 80%. Per tant, les delegacions són una pràctica residual a CaixaBank.

El Consell d'Administració valora com a bona pràctica de govern corporatiu que en els casos d'impossibilitat d'assistència les representacions, quan es donin, en general no es produeixin amb instruccions específiques. Això no modifica de facto l'equilibri del Consell, atès que les delegacions dels consellers no executius només es poden fer en no executius i en el cas dels independents, únicament a favor d'un altre independent, i cal recordar que, al marge de la seva tipologia, el conseller ha de defensar sempre l'interès social. D'altra banda, com a exercici de llibertat de cada conseller, que també pot delegar amb les instruccions oportunes, tal com suggereix el Reglament del Consell, la decisió de delegar sense instruccions representa l'exercici d'autonomia de cada conseller de sospesar el que dona més valor a la seva representació i finalment decidir-se pel fet que el seu representant s'atingui al resultat del debat en seu del Consell. Això, a més, està en línia amb el que estableix la Llei sobre les facultats del president del Consell, al qual s'atribueix, entre d'altres, la d'estimular el debat i la participació activa dels consellers durant les sessions, salvaguardant la seva presa de posicions lliure.

Per tant, la llibertat de fer delegacions amb o sense instruccions específiques a l'elecció de cada conseller es considera una bona pràctica i, en concret, l'absència d'instruccions per facilitar la posició del mandatari per atènyer-se al tenor del debat.

28. Que quan els consellers o el secretari manifestin preocupació sobre alguna proposta o, en el cas dels consellers, sobre la marxa de la societat i aquestes preocupacions no quedin resoltes en el consell d'administració, a petició de qui les hagi manifestat, se'n deixi constància a l'acta.

Compleix Compleix parcialment Expliqui No aplicable

29. Que la societat estableixi els cursos adequats perquè els consellers puguin obtenir l'assessorament necessari per a l'exercici de les seves funcions, incloent-hi, si ho exigeixen les circumstàncies, assessorament extern amb càrrec a l'empresa.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

30. Que, independentment dels coneixements que s'exigeixin als consellers per a l'exercici de les seves funcions, les societats també ofereixin als consellers programes d'actualització de coneixements quan les circumstàncies ho aconsellin.

Compleix Expliqui No aplicable

31. Que l'ordre del dia de les sessions indiqui amb claredat els punts sobre els quals el consell d'administració haurà d'adoptar una decisió o acord perquè els consellers puguin estudiar o reclamar, amb caràcter previ, la informació necessària per a la seva adopció.

Quan, excepcionalment, per raons d'urgència, el president vulgui sotmetre a l'aprovació del consell d'administració decisions o acords que no constin en l'ordre del dia, caldrà el consentiment previ i exprés de la majoria dels consellers presents, de la qual cosa es deixarà la constància deguda a l'acta.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

32. Que els consellers siguin periòdicament informats dels moviments en l'accionariat i de l'opinió que els accionistes significatius, els inversors i les agències de qualificació tinguin sobre la societat i el seu grup.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

33. Que el president, com a responsable del funcionament eficaç del consell d'administració, a més d'exercir les funcions que té legalment i estatutàriament atribuïdes, prepari i sotmeti al consell d'administració un programa de dates i assumptes a tractar; organitzi i coordini l'avaluació periòdica del consell, així com, si escau, la del primer executiu de la societat; sigui responsable de la direcció del consell i de l'efectivitat del seu funcionament; s'asseguri que es dedica suficient temps de discussió a les qüestions estratègiques, i acordi i revisi els programes d'actualització de coneixements per a cada conseller, quan les circumstàncies ho aconsellin.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

34. Que quan hi hagi un conseller coordinador, els estatuts o el reglament del consell d'administració, a més de les facultats que li corresponen legalment, li atribueixi les següents: presidir el consell d'administració en absència del president i dels vicepresidents, en cas que n'hi hagi; fer-se ressò de les preocupacions dels consellers no executius; mantenir contactes amb inversors i accionistes per conèixer els seus punts de vista a l'efecte de formar-se una opinió sobre les seves preocupacions, en particular, en relació amb el govern corporatiu de la societat, i coordinar el pla de successió del president.

Compleix Compleix parcialment Expliqui No aplicable

35. Que el secretari del consell d'administració vetlli especialment perquè en les seves actuacions i decisions, el consell d'administració tingui presents les recomanacions sobre bon govern contingudes en aquest Codi de bon govern que siguin aplicables a la societat.

Compleix Expliqui

36. Que el ple del consell d'administració avaluï un cop a l'any i adopti, si escau, un pla d'acció que corregeixi les deficiències detectades pel que fa a:

- La qualitat i l'eficiència del funcionament del consell d'administració.
- El funcionament i la composició de les seves comissions.
- La diversitat en la composició i les competències del consell d'administració.
- L'acompliment del president del consell d'administració i del primer executiu de la societat.
- L'acompliment i l'aportació de cada conseller, posant especial atenció als responsables de les diferents comissions del consell.

Per a la realització de l'avaluació de les diferents comissions, es partirà de l'informe que aquestes elevin al consell d'administració, i per a la d'aquest últim, del que li elevi la comissió de nomenaments.

Cada tres anys, el consell d'administració serà auxiliat per a la realització de l'avaluació per un consultor extern, la independència del qual serà verificada per la comissió de nomenaments.

Les relacions de negoci que el consultor o qualsevol societat del seu grup mantinguin amb la societat o qualsevol societat del seu grup s'hauran de desglossar en l'informe anual de govern corporatiu.

El procés i les àrees avaluades seran objecte de descripció en l'informe anual de govern corporatiu.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

37. Que quan hi hagi una comissió executiva, l'estructura de participació de les diferents categories de consellers sigui similar a la del mateix consell d'administració i el seu secretari sigui el d'aquest últim.

Compleix Compleix parcialment Expliqui No aplicable

38. Que el consell d'administració tingui sempre coneixement dels assumptes tractats i de les decisions adoptades per la comissió executiva i que tots els membres del consell d'administració rebin còpia de les actes de les sessions de la comissió executiva.

Compleix Compleix parcialment Expliqui No aplicable

39. Que els membres de la comissió d'auditoria, i especialment el president, es designin tenint en compte els seus coneixements i experiència en matèria de comptabilitat, auditoria o gestió de riscos, i que la majoria d'aquests membres siguin consellers independents.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

40. Que, amb la supervisió de la comissió d'auditoria, es disposi d'una unitat que assumeixi la funció d'auditoria interna que vetlli pel bon funcionament dels sistemes d'informació i control intern i que funcionalment depengui del president no executiu del consell o del de la comissió d'auditoria.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

41. Que el responsable de la unitat que assumeixi la funció d'auditoria interna presenti a la comissió d'auditoria el pla anual de treball, informi directament de les incidències que es presentin en el seu desenvolupament i sotmeti al final de cada exercici un informe d'activitats.

Compleix Compleix parcialment Expliqui No aplicable

42. Que, a més de les previstes en la llei, corresponguin a la comissió d'auditoria les funcions següents:

1. En relació amb els sistemes d'informació i control intern:
 - a) Supervisar el procés d'elaboració i la integritat de la informació financera relativa a la societat i, si escau, al grup, revisant el compliment dels requisits normatius, la delimitació adequada del perímetre de consolidació i l'aplicació correcta dels criteris comptables.
 - b) Vetllar per la independència de la unitat que assumeix la funció d'auditoria interna; proposar la selecció, el nomenament, la reelecció i el cessament del responsable del servei d'auditoria interna; proposar el pressupost d'aquest servei; aprovar l'orientació i els plans de treball, assegurant-se que la seva activitat estigui enfocada principalment cap als riscos rellevants de la societat; rebre informació periòdica sobre les seves activitats, i verificar que l'alta direcció tingui en compte les conclusions i les recomanacions dels informes.
 - c) Establir i supervisar un mecanisme que permeti als empleats comunicar, de manera confidencial i, si resulta possible i es considera apropiat, anònima, les irregularitats de transcendència potencial, especialment financeres i comptables, que adverteixin al si de l'empresa.
2. En relació amb l'auditor extern:
 - a) En cas de renúncia de l'auditor extern, examinar les circumstàncies que l'hagin motivat.
 - b) Vetllar perquè la retribució de l'auditor extern pel seu treball no comprometi la seva qualitat ni independència.
 - c) Supervisar que la societat comuniqui com a fet rellevant a la CNMV el canvi d'auditor i l'acompanyi d'una declaració sobre l'existència eventual de desacords amb l'auditor sortint i, si n'hi ha hagut, del seu contingut.
 - d) Assegurar que l'auditor extern mantingui anualment una reunió amb el ple del consell d'administració per informar-lo sobre la feina feta i sobre l'evolució de la situació comptable i de riscos de la societat.
 - e) Assegurar que la societat i l'auditor extern respecten les normes vigents sobre prestació de serveis diferents dels d'auditoria, els límits a la concentració del negoci de l'auditor i, en general, la resta de normes sobre la independència dels auditors.

Compleix [X]

Compleix parcialment []

Expliqui []

43. Que la comissió d'auditoria pugui convocar qualsevol empleat o directiu de la societat, i fins i tot disposar que compareguin sense presència de cap altre directiu.

Compleix [X]

Compleix parcialment []

Expliqui []

44. Que la comissió d'auditoria sigui informada sobre les operacions de modificacions estructurals i corporatives que projecti fer la societat per analitzar-les i informar prèviament el consell d'administració sobre les condicions econòmiques i l'impacte comptable i, en especial, si escau, sobre l'equació de canvi proposada.

Compleix [X] Compleix parcialment [] Expliqui [] No aplicable []

45. Que la política de control i gestió de riscos identifiqui, com a mínim:

- a) Els diferents tipus de risc, financers i no financers (entre d'altres, els operatius, tecnològics, legals, socials, mediambientals, polítics i reputacionals) als quals s'enfronta la societat, incloent-hi, entre els financers o econòmics, els passius contingents i altres riscos fora de balanç.
- b) La fixació del nivell de risc que la societat consideri acceptable.
- c) Les mesures previstes per mitigar l'impacte dels riscos identificats, en cas que s'arribin a materialitzar.
- d) Els sistemes d'informació i control intern que s'utilitzaran per controlar i gestionar els riscos esmentats, incloent-hi els passius contingents o riscos fora de balanç.

Compleix [X] Compleix parcialment [] Expliqui []

46. Que, amb la supervisió directa de la comissió d'auditoria o, si escau, d'una comissió especialitzada del consell d'administració, hi hagi una funció interna de control i gestió de riscos exercida per una unitat o departament intern de la societat que tingui atribuïdes expressament les funcions següents:

- a) Assegurar el bon funcionament dels sistemes de control i gestió de riscos i, en particular, que s'identifiquen, es gestionen i es quantifiquen adequadament tots els riscos importants que afectin la societat.
- b) Participar activament en l'elaboració de l'estratègia de riscos i en les decisions importants sobre la seva gestió.
- c) Vetllar perquè els sistemes de control i gestió de riscos mitiguin els riscos adequadament en el marc de la política definida pel consell d'administració.

Compleix [X] Compleix parcialment [] Expliqui []

47. Que els membres de la comissió de nomenaments i de retribucions –o de la comissió de nomenaments i la comissió de retribucions, si estan separades– es designin procurant que tinguin els coneixements, les aptituds i l'experiència adequats a les funcions que estiguin cridats a exercir i que la majoria d'aquests membres siguin consellers independents.

Compleix [X] Compleix parcialment [] Expliqui []

48. Que les societats d'elevada capitalització tinguin una comissió de nomenaments i una comissió de remuneracions separades.

Compleix

Expliqui

No aplicable

49. Que la comissió de nomenaments consulti amb el president del consell d'administració i al primer executiu de la societat, especialment quan es tracti de matèries relatives als consellers executius.

I que qualsevol conseller pugui sol·licitar a la comissió de nomenaments que prengui en consideració, per si els troba idonis al seu judici, candidats potencials per cobrir vacants de conseller.

Compleix

Compleix parcialment

Expliqui

50. Que la comissió de retribucions exerceixi les funcions amb independència i que, a més de les funcions que li atribueixi la llei, li corresponguin les següents:

- a) Proposar al consell d'administració les condicions bàsiques dels contractes dels alts directius.
- b) Comprovar l'observança de la política retributiva establerta per la societat.
- c) Revisar periòdicament la política de remuneracions aplicada als consellers i alts directius, inclosos els sistemes retributius amb accions i la seva aplicació, així com garantir que la seva remuneració individual sigui proporcionada a la que es pagui als altres consellers i alts directius de la societat.
- d) Vetllar perquè els eventuais conflictes d'interessos no perjudiquin la independència de l'assessorament extern prestat a la comissió.
- e) Verificar la informació sobre remuneracions dels consellers i alts directius continguda en els diferents documents corporatius, inclòs l'informe anual sobre remuneracions dels consellers.

Compleix

Compleix parcialment

Expliqui

51. Que la comissió de retribucions consulti amb el president i el primer executiu de la societat, especialment quan es tracti de matèries relatives als consellers executius i alts directius.

Compleix

Compleix parcialment

Expliqui

52. Que les regles de composició i funcionament de les comissions de supervisió i control figurin en el reglament del consell d'administració i que siguin consistents amb les aplicables a les comissions legalment obligatòries de conformitat amb les recomanacions anteriors, incloent-hi:
- a) Que estiguin compostes exclusivament per consellers no executius, amb majoria de consellers independents.
 - b) Que els seus presidents siguin consellers independents.
 - c) Que el consell d'administració designi els membres d'aquestes comissions tenint presents els coneixements, les aptituds i l'experiència dels consellers i les tasques de cada comissió, deliberi sobre les seves propostes i informes, i que reti comptes, en el primer ple del consell d'administració posterior a les seves reunions, de la seva activitat i que responguin de la feina feta.
 - d) Que les comissions puguin reclamar assessorament extern quan ho considerin necessari per a l'exercici de les seves funcions.
 - e) Que s'estengui acta de les seves reunions, que es posarà a disposició de tots els consellers.

Compleix

Compleix parcialment

Expliqui

No aplicable

53. Que la supervisió del compliment de les regles de govern corporatiu, dels codis interns de conducta i de la política de responsabilitat social corporativa s'atribueixi a una comissió o es reparteixi entre diverses comissions del consell d'administració, que podran ser la comissió d'auditoria, la de nomenaments, la comissió de responsabilitat social corporativa, en el cas que n'hi hagi, o una comissió especialitzada que el consell d'administració, en l'exercici de les seves facultats d'autoorganització, decideixi crear a aquest efecte, i que a aquestes comissions s'atribueixin específicament les funcions mínimes següents:
- a) La supervisió del compliment dels codis interns de conducta i de les regles de govern corporatiu de la societat.
 - b) La supervisió de l'estratègia de comunicació i relació amb accionistes i inversors, incloent-hi els petits i mitjans accionistes.
 - c) L'avaluació periòdica de l'adequació del sistema de govern corporatiu de la societat, a fi que compleixi la missió de promoure l'interès social i tingui en compte, segons correspongui, els interessos legítims de la resta de grups d'interès.
 - d) La revisió de la política de responsabilitat corporativa de la societat, vetllant perquè estigui orientada a la creació de valor.
 - e) El seguiment de l'estratègia i les pràctiques de responsabilitat social corporativa i l'avaluació del grau de compliment.
 - f) La supervisió i l'avaluació dels processos de relació amb els diferents grups d'interès.
 - g) L'avaluació de tot el relatiu als riscos no financers de l'empresa, incloent-hi els operatius, tecnològics, legals, socials, mediambientals, polítics i reputacionals.
 - h) La coordinació del procés de report de la informació no financera i sobre diversitat, de conformitat amb la normativa aplicable i els estàndards internacionals de referència.

Compleix [X]

Compleix parcialment []

Expliqui []

54. Que la política de responsabilitat social corporativa inclogui els principis o compromisos que l'empresa assumeixi voluntàriament en la seva relació amb els diferents grups d'interès i identifiqui, com a mínim:
- a) Els objectius de la política de responsabilitat social corporativa i el desenvolupament d'instruments de suport.
 - b) L'estratègia corporativa relacionada amb la sostenibilitat, el medi ambient i les qüestions socials.
 - c) Les pràctiques concretes en qüestions relacionades amb: accionistes, empleats, clients, proveïdors, qüestions socials, medi ambient, diversitat, responsabilitat fiscal, respecte dels drets humans i prevenció de conductes il·legals.
 - d) Els mètodes o sistemes de seguiment dels resultats de l'aplicació de les pràctiques concretes assenyalades en la lletra anterior, els riscos associats i la seva gestió.
 - e) Els mecanismes de supervisió del risc no financer, l'ètica i la conducta empresarial.
 - f) Els canals de comunicació, participació i diàleg amb els grups d'interès.
 - g) Les pràctiques de comunicació responsable que evitin la manipulació informativa i protegeixin la integritat i l'honor.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

55. Que la societat informi, en un document separat o en l'informe de gestió, sobre els assumptes relacionats amb la responsabilitat social corporativa, utilitzant per a això alguna de les metodologies acceptades internacionalment.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

56. Que la remuneració dels consellers sigui la necessària per atreure i retenir els consellers del perfil desitjat i per retribuir la dedicació, qualificació i responsabilitat que el càrrec exigeixi, però no tan elevada com per comprometre la independència de criteri dels consellers no executius.

Compleix Expliqui

57. Que se circumscriguin als consellers executius les remuneracions variables lligades al rendiment de la societat i a l'acompliment personal, així com la remuneració mitjançant lliurament d'accions, opcions o drets sobre accions o instruments referenciats al valor de l'acció i els sistemes d'estalvi a llarg termini com ara plans de pensions, sistemes de jubilació o altres sistemes de previsió social.

Es podrà tenir en compte el lliurament d'accions com a remuneració als consellers no executius quan es condicioni al fet que les mantinguin fins al seu cessament com a consellers. Això no és aplicable a les accions que el conseller necessiti alienar, si escau, per satisfer els costos relacionats amb la seva adquisició.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

58. Que, en el cas de remuneracions variables, les polítiques retributives incorporin els límits i les cauteles tècniques necessàries per assegurar que les remuneracions tenen relació amb el rendiment professional dels beneficiaris i no deriven només de l'evolució general dels mercats o del sector d'activitat de la companyia o d'altres circumstàncies similars.

I, en particular, que els components variables de les remuneracions:

- a) Estiguin vinculats a criteris de rendiment que siguin predeterminats i mesurables i que aquests criteris considerin el risc assumit per a l'obtenció d'un resultat.
- b) Promoguin la sostenibilitat de l'empresa i incloguin criteris no financers que siguin adequats per a la creació de valor a llarg termini, com el compliment de les regles i els procediments interns de la societat i de les seves polítiques per al control i la gestió de riscos.
- c) Es configuren sobre la base d'un equilibri entre el compliment d'objectius a curt, mitjà i llarg termini, que permetin remunerar el rendiment per un acompliment continuat durant un període de temps suficient per apreciar la seva contribució a la creació sostenible de valor, de manera que els elements de mesura d'aquest rendiment no girin únicament al voltant de fets puntuals, ocasionals o extraordinaris.

Compleix [X] Compleix parcialment [] Expliqui [] No aplicable []

59. Que el pagament d'una part rellevant dels components variables de la remuneració es difereixi per un període de temps mínim suficient per comprovar que s'han complert les condicions de rendiment prèviament establertes.

Compleix [X] Compleix parcialment [] Expliqui [] No aplicable []

60. Que les remuneracions relacionades amb els resultats de la societat tinguin en compte les excepcions eventuais que consten en l'informe de l'auditor extern i minorin aquests resultats.

Compleix [X] Compleix parcialment [] Expliqui [] No aplicable []

61. Que un percentatge rellevant de la remuneració variable dels consellers executius estigui vinculat al lliurament d'accions o d'instruments financers referenciats al seu valor.

Compleix [X] Compleix parcialment [] Expliqui [] No aplicable []

62. Que, una vegada atribuïdes les accions o les opcions o drets sobre accions corresponents als sistemes retributius, els consellers no puguin transferir la propietat d'un nombre d'accions equivalent a dues vegades la seva remuneració fixa anual, ni puguin exercir les opcions o drets fins que hagi transcorregut un termini mínim de tres anys des de la seva atribució.

Això no és aplicable a les accions que el conseller necessiti alienar, si escau, per satisfer els costos relacionats amb la seva adquisició.

Compleix Compleix parcialment Expliqui No aplicable

Pel que fa a la prohibició per als consellers de transmetre la propietat d'un nombre d'accions equivalent a dues vegades la remuneració fixa anual, en els tres anys posteriors a la seva adquisició, en el cas de CaixaBank no s'aplica d'aquesta manera. No hi ha una previsió en aquests termes, però sí està establerta expressament la prohibició per als consellers executius (que són els únics que poden ser retribuïts amb accions) de transmetre les accions corresponents al seu sistema retributiu, sense importar la quantitat, durant el període de dotze mesos des del seu lliurament. Es considera que la finalitat establerta en el principi 25, que estableix que la remuneració dels consellers ha d'afavorir la consecució dels objectius empresarials i de l'interès social, s'aconsegueix igualment per l'existència de clàusules *malus* i *clawback*, i per la mateixa estructura de la remuneració dels consellers executius, la retribució en accions dels quals (que correspon a la meitat de la remuneració variable, així com el referent als plans d'incentius a llarg termini), a més del període de restricció, està subjecta a un règim d'ajornament, i a més és una retribució variable representativa d'una part limitada de la remuneració total, en coherència absoluta amb els principis prudencials de no incentiu a la presa de riscos i amb l'alineament d'objectius i evolució sostenible de l'entitat.

En la Junta General d'Accionistes celebrada el 6 d'abril del 2017 es va aprovar la Política de remuneració del Consell d'Administració, que va ampliar l'ajornament de tres a cinc anys aplicable a partir del 2018. Aquesta modificació s'ha realitzat per acomplir el que disposa la Guia de l'EBA sobre polítiques de remuneració, i es va mantenir en les modificacions de la Política de remuneració del Consell d'Administració aprovades per la Junta General d'Accionistes celebrada el 6 d'abril del 2018 i la celebrada el 5 d'abril del 2019. Pel que fa als plans d'incentius a llarg termini, s'han aprovat en la Junta General del 23 d'abril del 2015 i del 5 d'abril del 2019.

63. Que els acords contractuals incloguin una clàusula que permeti a la societat reclamar el reemborsament dels components variables de la remuneració quan el pagament no hagi estat ajustat a les condicions de rendiment o quan s'hagin abonat tenint en compte dades la inexactitud de les quals quedi acreditada amb posterioritat.

Compleix Compleix parcialment Expliqui No aplicable

64. Que els pagaments per resolució del contracte no superin un import establert equivalent a dos anys de la retribució total anual i que no s'abonin fins que la societat hagi pogut comprovar que el conseller ha complert els criteris de rendiment prèviament establerts.

Compleix Compleix parcialment Expliqui No aplicable

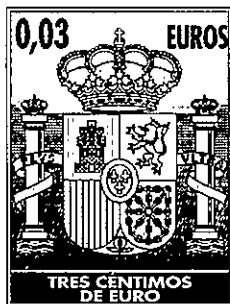
Indiqui si hi ha hagut consellers que hi hagin votat en contra o s'hagin abstingut.

Sí
 No

Manifesto que les dades incloses en aquest annex estadístic coincideixen i són consistents amb les descripcions i dades incloses en l'informe anual de govern corporatiu publicat per la societat.



CLASE 8.^a
ESTADO DE ESPAÑA



ON9637229

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD SOBRE EL CONTENIDO DEL INFORME FINANCIERO ANUAL DEL GRUPO CAIXABANK CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO 2019

Los abajo firmantes declaran que, hasta donde alcanza su conocimiento, las cuentas anuales elaboradas con arreglo a los principios de contabilidad aplicables ofrecen la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y de los resultados de CaixaBank, S.A. y 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 enfrentan.

Las Cuentas Anuales e Informe de Gestión de CAIXABANK, S.A. Y SOCIEDADES QUE COMPONEN EL GRUPO CAIXABANK, correspondientes al ejercicio 2019, formuladas por el Consejo de Administración en su reunión del día 20 de febrero de 2020, constan en el reverso de 614 hojas de papel timbrado de clase 8^a del nº OM9198575 al nº OM9198825 ambas inclusive, del nº ON9637001 al nº ON9637218 ambas inclusive y del nº ON1284712 al nº ON1284856 ambas inclusive y en el anverso y reverso de la hoja de papel timbrado de clase 8^a nº ON9637229 que contiene las firmas de los miembros del Consejo que los suscriben.

Valencia, 20 de febrero de 2020

Don Jordi Gual Solé
Presidente

Don Tomás Muniesa Arantegui
Vicepresidente

Don Gonzalo Gortázar Rotaeché
Consejero Delegado

Don Francesc Xavier Vives Torrents
Consejero Coordinador

Don Marcelino Armenter Vidal
Consejero

Doña María Teresa Bassons Boncompte
Consejera

Fundación Bancaria Canaria Caja General
de Ahorros de Canarias – Fundación
CajaCanarias
Representada por:
Doña Natalia Aznárez Gómez
Consejera

Doña María Verónica Fisas Vergés
Consejera

Don Alejandro García-Bragado Dalmau
Consejero

Doña Cristina Garmendia Mendizábal
Consejera

Don Ignacio Garralda Ruíz de Velasco
Consejero

Doña María Amparo Moraleda Martínez
Consejera

Don John Shepard Reed
Consejero
*No firma por no haber asistido presencialmente,
sino mediante videoconferencia. El Secretario,*

Don Eduardo Javier Sanchiz Irazu
Consejero

Don José Serna Masiá
Consejero

Doña Koro Usarraga Unsain
Consejera